

# KUTATÁSI BESZÁMOLÓ

A SÚLYOSAN MOZGÁSKORLÁTOZOTT EMBEREK  
TÁMOGATÁSÁNAK TAPASZTALATAI

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG  
KORMÁNYA

Európai Unió  
Európai Szociális  
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



**KORLÁTOK NÉLKÜL**  
**– MOZGÁSKORLÁTOZOTT EMBEREK**  
**INFO-KOMMUNIKÁCIÓS**  
**AKADÁLYMENTESÍTÉSE**

EFOP-1.1.5-17-2017-00004



MEOSZ 2021

KUTATÁSI BESZÁMOLÓ

**SZERZŐ:** SZABÓ JUDIT ÁGNES, ZÉKÁNY PÉTER

# TARTALOM

---

Bevezető és ajánlás a kutatási beszámolóhoz	7
A kutatás során végzett felmérések – alkalmazott módszerek	10
I. Felmérés a hatékonyabb tervezésért	10
II. A résztvevők individuális állapotának, képességeinek felmérése	10
III. Folyamatkísérő, folyamatelemző kutatások	11
IV. Értékelő kutatások	11
Az elemzések tartalma	12
A kutatás legfontosabb összefüggései	13
 <b><i>I. Fejezet</i></b>	
Közügyintézés kutatási jelentés	15
Milyen ügyeket intéztek a résztvevők?	16
A mentorok szerepe	18
A résztvevők	21
Érdeksérelmek, jogtudatosság	22
Fizikai akadályok	23
Diszkriminatív ügyintézés	25
Országos érdekvédelmi indikáció	26
Jogtudatosság	27
 <b><i>II. Fejezet</i></b>	
Kérdőíves kutatások a súlyosan mozgáskorlátozott emberek életkörülményei és a projekt eredményei kapcsán	<b>29</b>
A projekt szükségességének felmérése	29
Bekerülési kérdőív – A projektre jelentkezők	27
Bekerülési kérdőív – A projektben résztvevő mentorált személyek	33
Eszközkiválasztó kérdőív és Értékelő kérdőív	41
Aktivitás és részvétel	41
Önállóság, autonómia fejlődése	49
Számítógép- és internethasználati szokások	52
Közügyintézési elemek és szokások	59
Kapcsolat a menterral	64



# BEVEZETŐ ÉS AJÁNLÁS

## A KUTATÁSI BESZÁMOLÓHOZ

A Mozgáskorlátozottak Egyesületeinek Országos Szövetsége (továbbiakban: MEOSZ) Korlátok nélkül – mozgáskorlátozott emberek info-kommunikációs akadálymentesítése című, EFOP-1.1.5-17-2017-00004 jelű projekt elsődlegesen nem kutatási projektnak indult, bár ahogyan e kiadványból is kiderül már a megtervezését és kidolgozását is egy országos szükségletfelmérés előzte meg, ami egyértelműen hozzájárult a reális célkitűzések megfogalmazásához és a megvalósíthatóság garanciájához.

A MEOSZ hamar felismerte, hogy a projekt eredményeit úgy tudja hitelesen dokumentálni, ha objektív mérőeszközök alkalmazásával folyamatosan nyomon követi a megvalósítási folyamatot, a résztvevők életében bekövetkezett változásokat és a változások mögött meghúzódó tényezők szerepét. Az előzetes kérdőíves szükségletfelmérés, a bekerülési kérdőív és az eszköz kiválasztó kérdőív részletes adatokat szolgáltatott a súlyosan mozgáskorlátozott személyekről és konkrét szükségleteikről, e kutatási beszámoló második részében olvashatunk az eredményekről részletesen. A bemeneti és a folyamat közben elvégzett méréseket jól kiegészítik a zárókérdőívek eredményei.

A kutatás másik része a projekthez szorosabban kapcsolódó eredmények mérése, amit a beszámoló első feléből ismerhetünk meg részletesen. Az eredmények egyértelműen igazolják, hogy az infokommunikációs eszközök, az asszisztív eszközök, az internethozzáférés és a sorstársi mentorok biztosítása jelentősen támogatta a résztvevők önálló ügyintézését a közügyek területén.

Különösen figyelemre méltó a projekt során kiképzett és munkába állított sorstársi rehabilitációs mentorok szerepe. Az eredményekből egyértelműen látszik, hogy a megfelelően felkészített sorstársi mentorok közreműködése jelentősen emelte a projekt eredményességét, és komoly hozzáadott értéket képviselnek a súlyosan mozgáskorlátozott személyek önállóbb életvitelében és társadalmi beilleszkedésében.

A projekt és a kutatás is nagyon korszerű szemléletű, hiszen a közösségi rehabilitáció elvét tartja szem előtt, melynek lényege, hogy a mozgáskorlátozott személy számára a lakókörnyezetéhez közel, illetve az otthonában biztosítsunk bizonyos szolgáltatásokat. A másik nagyon fontos alapelv a kliens egyéni szükségleteinek fókuszba helyezése, ami lehetővé tette, hogy a komplex szükségletfelmérés alapján egyénileg lehetett összeállítani a segédeszköz-csomagot: beleértve az infokommunikációs eszközöket, az azok önálló használatát segítő asszisztív eszközöket, továbbá a sorstársi mentorok és a helpdesk munkatársak személyes és világhálón keresztül biztosított támogatását. A szolgáltatói szemléletet tükrözi, hogy minden résztvevő a szükséges és elégséges mértékben vette igénybe a kínált szolgáltatásokat, azaz sem felesleges eszközt, sem felesleges humán erőforrást nem igényeltek.



A kutatás legfontosabb összefüggései című alfejezet lényegretörően foglalja össze a kutatás kontextusát és fókuszálja az olvasó figyelmét a legfontosabb szempontokra. Érdekes megállapítás, hogy fontos a személyes ügyintézés lehetőségének megteremtése, ugyanakkor az élet egyre több területén van lehetőség a digitális ügyintézésre. A projekt közben kialakult járványhelyzet lényegében felgyorsította a digitális ügyintézés térnyerését, hiszen számos ügyet nem is lehetett személyesen intézni. Az egyik legfontosabb szempont a jövőre nézve, hogy a mozgáskorlátozott személyeknek a nem mozgáskorlátozott személyekhez hasonlóan lehetőségük legyen választani, hogy közügyeiket személyesen vagy digitális ügyintézés útján kívánják-e intézni.

A közügyintézés elemzése rendkívül érdekes, és felvázol egy problématerképet az egyenlő esélyű hozzáférés hiányosságairól. Kiemelendő azonban, hogy a pozitív példákat is megemlíti a beszámoló, ezzel mintegy közvetítve is azt, hogy sokszor elegendő lehet egy kicsit emberségesebb hozzáállás vagy a probléma jelzése a megfelelő fórumon, és hamar születhet megoldás. Az ügyintézés során tapasztalt diszkriminációk elemzését remekül illusztrálják és alátámasztják a résztvevők illetve a mentorok bejegyzéseiből átemelt idézetek.

Összességében egy nagyon jól összerendezett, érdekfeszítő, alapos tanulmányt tarthat a kezében az olvasó, ami komoly kutatási eredményekkel támasztja alá a megállapításait. A kutatási beszámoló nemcsak a kutatás eredményeit dokumentálja összefoglalóan, de remek alapot szolgáltat egy hosszútávon is működtethető szolgáltatás keretrendszerének kialakításához, a szolgáltatás megvalósításával kapcsolatos döntéshozatalhoz. Igen jó alapot szolgáltat az érdekvédelmi munkához, a helyi vagy országos szintű megoldások kialakításához. Mindemellett felhasználható alapokat nyújt további kutatásokhoz, a szélesebb közvélemény tájékoztatásához, illetve a súlyosan mozgáskorlátozott személyek komplex rehabilitációjában közreműködő szakemberek képzésében tananyagként és oktatási segédanyagként.

**Dr. Márkus Eszter**  
egyetemi docens

a projekt Szakmai Koordinációs Fórumának vezetője

Budapest, 2021. február 10.



# A PROJEKT BEMUTATÁSA

A Mozgáskorlátozottak Egyesületeinek Országos Szövetsége (MEOSZ) elkötelezett a mozgáskorlátozott emberek önrendelkező életének előmozdításában. A MEOSZ Széchenyi 2020 program keretében megvalósult, Korlátok nélkül – mozgáskorlátozott emberek info-kommunikációs akadálymentesítése című, EFOP-1.1.5-17-2017-00004 jelű projektje is ezt a célt szolgálta. A 728,24 millió forint vissza nem térítendő európai uniós támogatás segítségével lezajlott pályázat során hiánypótló jelleggel dolgoztuk ki a mozgáskorlátozott emberek infokommunikációs akadálymentesítésének személyre szabott lépéseit, mely az akadálymentesítés és a rehabilitáció terén több szempontból is novumnak számít. Az általunk kidolgozott módszer és szakmai támogatás révén **600 aktív korú, súlyosan mozgáskorlátozott embernek nyújtottunk segítséget** abban, hogy az infokommunikációs akadálymentesítés révén önállóan tudják intézni mindennapi ügyeiket. Közülük számosan eddig rejtve voltak a társadalom előtt.

A Széchenyi 2020 program által biztosított vissza nem térítendő európai uniós támogatásnak köszönhetően a Korlátok nélkül című projektünk olyan súlyosan mozgáskorlátozott és kommunikációban akadályozott embereket is bekapcsolt a társadalmi rehabilitációba, akik csak plusz eszköz segítségével tudják használni a számítógépet, ráadásul olyan informatikai eszközöket biztosított számukra, amelyek eddig állami támogatással nem voltak elérhetőek. A projektben a mozgáskorlátozott emberek személyes szükségletei voltak a középpontban; a cél az volt, hogy a szakemberek közreműködésével maguk válasszák ki a számukra megfelelő eszközöket, amelyeket akár az online, akár a személyes ügyintézés során használni fognak. A program keretében így minden mozgáskorlátozott résztvevő egyéni szükségleteihez mérten kapott alapeszközöket, laptopot vagy tabletet. Azok pedig, akik felsővégtag érintettségük okán hagyományos módon nem tudják kezelni a számítógépet, úgynevezett asszisztív eszközöket (speciális billentyűzet, alternatív egér, ujjkapcsoló, nagykapcsoló, joystick, szemegér, hanyattgér stb.), valamint ezek kombinációit igényelhették. Az eszközök segítségével a résztvevők elérhették a projekt által fejlesztett internetes Portált, amely távszolgáltatásként összekapcsolta őket a projektben sorstársi segítőként alkalmazott mentorokkal.

A Korlátok nélkül című projektben megszólított 600 súlyosan mozgáskorlátozott ember mozgásállapotát, egyéni szükségleteit, kompetenciáit és fejlődését nyomon követve olyan információkra és adatokra is szert tettünk, amelyek értékes adalékkal szolgálnak a MEOSZ mozgáskorlátozott emberek és családjaik érdekében végzett szakmai munkájához is. Kutatási tevékenységeink végigkísérték a projekt hároméves időszakát, mely során célul tűztük ki, hogy minél több adatot, összefüggést rögzítsünk a mozgáskorlátozott emberek élete, infokommunikációs szükségletei és a projektben biztosított eszközhasználatára kapcsán. Ez azért is hangsúlyos, mert a mozgáskorlátozott emberek csak elvétve főszereplői a fogyatékosügyei kutatásoknak. A projekt keretében végzett felmérések és kutatások részben ezt a hiányt is hivatottak pótolni. A kiadvány, amit a kezükben tartanak két fő kutatási területet ismertet; a mozgáskorlátozott emberek közügyintézését illetve azoknak a kérdőíves kutatásoknak a megállapításait, melyek a súlyosan mozgáskorlátozott emberek életkörülményei és a projekt eredményei kapcsán fogalmazódtak meg.

A tartalomelemző kutatásban ismertetjük azokat a közügyintézéseket, amelyeket a résztvevők a Portálon rögzítettek. A vizsgálat arra irányult, hogy a súlyosan mozgáskorlátozott emberek milyen közszolgáltatásokat vettek igénybe, és mely kompetenciáik fejlődtek a közel kétévnnyi ügyintézés során. Elemeztük, hogy milyen segítséget tudott adni az önállóság támogatásában a sorstársi segítőként jelen lévő mentor. Feltártuk, hogy a mozgáskorlátozott emberek milyen akadályokkal, érdeksérelmekkel szembesültek a közszolgáltatások igénybevétele során.

A kérdőíves kutatások keretében azon felmérések eredményeiről számolunk be, amelyeket a 600 résztvevővel készítettünk a projekt kezdetén, az eszközválasztásnál, végül a projekt zárásakor. A felmérések kapcsán kvantitatív vizsgálat keretében mértük a projekt, és kiemelten a sorstársi segítség eredményességét. A súlyosan mozgáskorlátozott emberek életét befolyásoló mutatók kapcsán arra is választ kerestünk, hogy a program komplex támogatási rendszere milyen hatással volt az önállóságuk és digitális kompetenciáik alakulására.

## I. kutatás során végzett felmérések – alkalmazott módszerek

A Korlátok nélkül című projekt keretében számos felmérést végeztünk, hogy az így nyert ismereteket hasznosítva az általunk kidolgozott program minél hatékonyabban szolgálja a mozgáskorlátozott emberek infokommunikációs akadálymentesítését. Röviden vázoljuk a kutatásokat – mely a szükséglet-felméréssel már a projekt előtt kezdetét vette – és az általunk alkalmazott kérdőíveket, módszereket, melyek a program hároméves időszakát végig kísérték.

### I. FELMÉRÉS A HATÉKONYABB TERVEZÉSÉRT

#### *Szükségletfelmérő kérdőív*

A projekt által elérni kívánt mozgáskorlátozott emberek egyéni igényeinek feltérképezése érdekében a MEOSZ 2017-ben megelőző szükségletfelmérést végzett, s ennek alapján láttunk hozzá a projekt tervezéséhez. Az adatgyűjtés és az interjúk elektronikus kérdőív segítségével történtek, a válaszadókat - a MEOSZ helyi egyesületeinek közreműködésével - hólabda módszerrel értük el. Számos esetben személyesen és telefonon is segítettük a kitöltést, hogy minél több mozgáskorlátozott ember infokommunikációs szükségleteiről képet kapjunk.

### II. A RÉSZTVEVŐK INDIVIDUÁLIS ÁLLAPOTÁNAK, KÉPESSÉGEINEK FELMÉRÉSE

#### *Bemeneti kérdőívek*

Az alábbi két kérdőív célja a projektben résztvevők individuális állapotának, képességeinek felmérése. A létrejött nagy adatbázisok elemzése a fentiekén túl kutatási célú felhasználásra, elsősorban a projekt eredményességére vonatkozó összehasonlításokra is alkalmas.

#### *a) Bekerülési kérdőív*

2018. május 17-től 2020 második félévéig a projektben való részvételle (kedvezményezettként) jelentkezők az elbíráláshoz szükséges adatlapot töltötték ki. A válaszok alapján kialakított adatbázis (1046 fő) a többségükben súlyosan mozgáskorlátozott emberek egészségi állapotáról, szociális helyzetéről, mozgásállapotáról, munkaerőpiaci aktivitásáról, valamint gyógyászati segédeszköz- és IKT eszköz használatáról ad képet.

#### *b) Eszközkiválasztó kérdőív*

A felmérés a résztvevők céljainak megfogalmazása, számítógép- és internethasználati szokásai mellett a mozgásos, finommotoros- és kommunikációs képességeire irányult, s célja a megfelelő IKT (információs és kommunikációs technológia) eszközök, kiegészítő asszisztív eszközök és pozicionáló eszközök, valamint egyéb támogatási szükségletek pontos meghatározása volt. A felmérés lényege, hogy a mentor rögzítette a résztvevő által fontosnak vélt célokat, prioritásokat, az egyéni akadálymentesség körülményeit. A mentorok 2018 novemberében kezdték felvenni a papír alapú kérdőíveket, majd 2019. január 4-től egy online felület is megnyílt erre a célra. 2020 második félévéig zajlott az adatfelvétel, mivel a projekt folyamán a szerződést felbontó, illetve elhunyt résztvevők eszközei újra kiosztásra kerültek, és az új résztvevők adatai is bekerültek az adatbázisba. A projektben résztvevők egyéni felmérése alapján kialakított adatbázis 617 fő megkérdezésén alapul.

### III. FOLYAMATKÍSÉRŐ, FOLYAMATELEMZŐ KUTATÁSOK

#### *a) Közügyintézés-elemzés*

A projekt során a mentorok és a mozgáskorlátozott résztvevők kooperációjával teljesített, és a Portálon, főként a mentorok által dokumentált közügyintézések elemzése. Az elemzés kiterjed a köügyek típusára, a mentori szerepekre és a mentorált személyek előrehaladására az adott ügyek kapcsán. A fenti dimenziókról havonta készültek számszerű kimutatások és szakaszosan kutatási jelentések, összehasonlító számítások vagy rövidebb visszajelzések, amelyeket előadások formájában és/vagy a hálózati koordinátorok közvetítésével juttatunk el a mentorokhoz.

#### *b) Érdekvédelmi kutatás*

A közügyintézési portáldokumentáció másodlagos feldolgozásával az ügyintézések során előforduló érdekséremlmek, érdekvédelmi lépések részletes elemzése, és érdekvédelmi adatbázis készítése. Az érdekvédelmi adatbázis egyes esetei közvetlenül kapcsolódtak a MEOSZ érdekvédelmi tevékenységéhez, a legkürívőbb és a legáltalánosabb esetek ügyében jogi lépések is történtek. Az esetek elemzését bemutattuk a mentoroknak is azzal a motivációs céllal, hogy érdekséremlmek esetén tegyenek panaszt vagy jelezzék azt az illetékes helyen, illetve a mozgáskorlátozott résztvevőket is támogassák ebben.

#### *c) Mentori kérdőív*

Az intézményben élő, a gondnokság alatt álló és az aláírási nehézségekkel élő mozgáskorlátozott emberek helyzetének elemzése céljából készített kérdőív, amely azoknak a projektresztvételét méri fel és elemzi, akikről sajátos helyzetüknél vagy állapotuknál fogva feltételezhető, hogy az önálló közügyintézésük akadályozott, és így autonómiájuk súlyosan csorbul. Ezekkel a résztvevőkkel többnyire sokat foglalkoznak a mentorok, ugyanakkor ez nem jelenik meg arányosan a közügyintézési dokumentációban. A felmérés során sok számszerű és „szabad szöveges” adatot is nyertünk a három érintett csoport körülményeiről, és természetesen a velük végzett munkáról.

### IV. ÉRTÉKELŐ KUTATÁSOK

#### *a) Közügyintézés - elemzés, kutatási jelentés*

A projekt zárószakaszában egy összefoglaló elemzés készült az összes 2020. november 30-ig dokumentált közügyintézés adataira alapozva. A közügyintézés-kutatás a projekt keretében készült szabad szöveges dokumentáció tartalomelemzésén alapul.

A projekt résztvevőitől elvárt, hogy közügyeiket – például egy bankszámla vagy ügyfélkapu nyitását, Erzsébet utalványra való pályázat benyújtását, közgyógyellátási igazolvány megújíttatását - lehetőleg digitális felületen intézzék, amiben a mentor támogatást nyújt, legyen ez digitális vagy ügyintézési segítségnyújtás. Ezeket az ügyintézéseket dokumentálni szükséges, mivel a projekt egyik vállalt teljesítése, úgynevezett indikátora is ehhez kapcsolódik. A dokumentálás elsősorban a mentorok feladata. Először lépésenként, „eseményenként” mutatták be minden egyes ügyintézés menetét, (például az ügy első megbeszélése, eljárásbeli és/vagy digitális megoldására vonatkozó javaslatok, az ügy állása, esetleges elakadás és megoldása, az ügy sikeres elintézése vagy felfüggesztése a járvány miatt, stb.), majd az ügy lezárásakor egy részletes összegző mentori jelentést készítettek. Ezután a résztvevő is rögzített néhány dolgot: például, hogy talált-e pozitívumokat és fejleszteni valót a folyamatban, illetve a mentor támogatásának pozitívumait és negatívumait is ő rögzítette. Egy, a projekt keretében kidolgozott szempontrendszer és kódolási rendszer szolgált a kiadvány első részében bemutatott kutatási jelentés alapjául.

Az elemzés tárgyát a 2019. márciustól 2020. november végéig tartó időszak alatti, összes, számszerűen 2717 ügyben tett 6102 lépés (ügyintézési esemény) képezte.

#### *b) Projektvégi értékelő kérdőív*

A projektvégi értékelő kérdőív, önkitöltős online kérdőív, melyet a projekt 525 résztvevője töltött ki 2020. november 17. és 2020. december 14. között.

A kérdőív célja annak a felmérése, hogy a projektben való részvétel eredményeképpen nőtt-e, ha igen, mennyiben, milyen területeken a mozgáskorlátozott személyek autonómiája, bővült-e kompetenciaköre. A válaszadásban a mentorok nem vehettek részt, sem technikai, sem egyéb segítséget nem nyújthattak. Szükség esetére a projekt központjából kaphattak telefonon, e-mailen technikai segítséget a válaszadók. A kérdőív 47 különböző típusú zárt kérdésből áll, amelyekre előre rögzített válaszlehetőségekből kell kiválasztania a válaszadónak a neki leginkább megfelelőt. A kérdéssor több más kérdés mellett megismétli a bemeneti kérdőívek, vagyis az Eszköz kiválasztó kérdőív és a Bekerülési kérdőív egyes kérdéseit is, így mérhetővé váltak a résztvevőket a projekt során ért változások, eredmények.

Az adatelemzés a Microsoft Excel szoftverrel és az SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) elemző programmal történt.

## Az elemzések tartalma

A kiadvány a fentiekben felsorolt kutatássorozat eredményeit és az azokból levont következtetéseket tartalmazza, két fejezetre tagolva, kétféle szemszögből és módszerrel bemutatva.

Az első fejezet a „Közügyintézés kutatási jelentés” egy kvalitatív tartalomelemző kutatás íve mentén mutatja be magukat a közügyintézéseket, a mentori tevékenységet, a résztvevővel való kooperációt, az ügyintézés körülményeit, akadályait és leküzdésük lehetőségeit és határait. A tartalomelemzést

a projekt keretében kialakított szempontrendszer szerinti kódolással végeztük el. Így tapasztalati alapon 14 féle ügýtípust állapítottunk meg, amelyek egyikébe, vagy az „egyéb” kategóriába került az adott ügy besorolásra. Ezen túlmenően kódolásra került, hogy a mentorált személy fejlődött-e az ügyintézés során, és ha igen, akkor az ügyintézés vagy a digitális ismeretek terén történt-e a fejlődés. Azt is jelöltük, hogy érte-e a résztvevőt az ügyintézés közben valamilyen diszkrimináció, vagy fizikai akadálymentesítési hiányossággal találkozott-e; továbbá, hogy milyen szerepet játszott a mentor az ügyintézés során, például motiválta, vagy éppen el is kísérte a résztvevőt az illetékes intézménybe; és jelentett-e a mentorált személy számára az adott ügy intézése előrelépést az autonómia vagy az életminőség területén. Továbbá egy részletes elemzést készítettünk arról is, hogy az ügyintézés közben előfordul-e érdeksérelmek milyen jellegűek voltak, és jelezték-e a problémát, tettek-e panaszt vagy sem. A példákat és számszerű összegzéseket időről-időre visszajeleztük a mentoroknak is, és készítettünk egy végső összegző jelentést is, amely lényegében az első fejezetet alkotja.

A második fejezet a „Kérdőíves kutatások a súlyosan mozgáskorlátozott emberek életkörülményei és a projekt eredményei kapcsán” kvantitatív kutatási módszerekkel dolgozza fel a projekt során végzett felméréseket, kérdőíveket annak érdekében, hogy lássuk és láthatóvá tegyük, milyen eredményeket értek el a projekt résztvevői, eredményes volt-e a sorstársi mentorhálózat működése, milyen körülmények befolyásolták a közügyintézés sikerességét. A kutatás 1046 főt érintett, és bár a vizsgált populáció nem nevezhető reprezentatívnak, olyan adattömeget nyertünk a súlyosan mozgáskorlátozott emberek helyzetéről, ami Magyarországon egyedi értéket képvisel. Az elemzés kiterjedt néhány megkülönböztetetten fontos részterületre is. Fontosnak tartottuk, hogy megnézzük, hogyan alakul az aláírási nehézséggel élő mozgáskorlátozott személyek ügyintézése, akik helyzetüknél fogva kiemelten akadályoztatottak e téren.

A projekt végén felvett értékelő kérdőív számos adatát összevetettük a bekerüléskor felvett adatokkal, így arra nézve is megállapításokat tehettünk, hogy milyen diszpozíciók és hátrányok csökkentésére, leküzdésére alkalmas egy a digitális kompetenciákat előtérbe helyező és támogató projekt, és melyek azok a hátrányok, amelyek csak rendszerszerű megoldásokkal enyhíthetők.

## A kutatás legfontosabb összefüggései

A MEOSZ „Korlátok nélkül! – mozgáskorlátozott emberek info-kommunikációs akadálymentesítése” című projektjének célkitűzése volt, hogy a mozgáskorlátozott emberek számára könnyebbé tegye a közszolgáltatásokhoz való hozzáférést. A projektben nem az eszközökhöz kerestünk embert, hanem az érintettek – a MEOSZ szakembereinek közreműködésével – maguk választhatták ki az állapotukhoz és személyes igényeikhez illeszkedő IKT eszközöket és ennek megfelelően részesültek egyéni támogatásban.

- A digitális eszközök akadálymentesítésének egyik fő alkotóeleme a sérült vagy hiányzó funkciók pótlása információs és kommunikációs technológiai eszközök segítségével. Az asszisztív eszközök teszik lehetővé a sajátos igénnyel, eltérő mozgási készségekkel rendelkező személyek számára, hogy hozzáférjenek a számítástechnikai eszközökhöz, és ezzel elérhetővé váljon számukra a mindennapi számítógép és internethasználat.

- A projekt keretében a 600 súlyosan mozgáskorlátozott résztvevő 2717 közügyet intézett, 332 ember korábban nem használt ügyintézési módokat ismert meg a projektnek köszönhetően.

- Az internetes hivatali ügyintézés választók aránya a projekt kezdetén mért 44,1 százalékról a projekt végére 73,7 százalékra nőtt, amely igen nagyarányú változásról tanúskodik. Úgy gondoljuk, ez a jelentős növekedés a projektnek, a személyre szabott eszközöknek, a mentorok útmutatásának és támogatásának köszönhető.

- A projekt egyik legnagyobb erőssége a sorstársi rehabilitációs mentoroknak az ország egész területét lefedő hálózata. A mentorok feladata az ügyintézési és a digitális kompetenciák fejlesztésében való támogatás.

- A dokumentált ügyintéзések egyedi és sokfélék, ez is jelzi a programban résztvevők bátorságát és igényét a széles körű társadalmi részvételre, ugyanakkor felhívja a figyelmet arra is, hogy az ügyintézésben elengedhetetlen az individuális mentori támogatás biztosítása. A résztvevők 82,7 százaléka egy ötfokú skálán mérve teljes mértékben elégedett volt mentorával a projekt végén.

- Az érdeksérelmek törvényi kötelezettségek ellenére továbbra is fennállnak, melyből továbbra is az akadálymentesség hiánya a vezető ok.

- A személyes ügyintézési lehetőségeket vizsgálva megállapítottuk, hogy a település nagysága nagyban befolyásoló tényező, minél kisebb egy település annál kevésbé elérhető a támogató vagy szállító szolgáltatás, így a vidéken lakó, illetve nagyobb támogatási szükséglettel és eszközigénnyel élő mozgáskorlátozott emberek nagyobb eséllyel maradnak kiszolgáltatottan és segítség nélkül. A nehézségek halmozódnak, sokszor a legelesettebb, legtöbb segítséget igénylő emberek maradnak szolgáltatások nélkül. Az eredmények alapján 99 olyan ember van, aki napi szinten személyi segítségre szorul, azonban nem elérhető a szolgáltatás a településén, vagy kapacitáshiány miatt nem kötnek vele szerződést. További 95 ember részesül ugyan a szolgáltatásban, de az csak részben elégíti ki a szükségleteit.

- A közügyintézés szorosan összefügg az aláírási képesség kérdésével is, ugyanis a hivatalos iratok, szerződések aláírására, kézjeggyel való ellátására sokan nem képesek súlyosabb felsővégtag érintettségek esetében. A résztvevők 19,8 százalékának nehézséget jelent az aláírás, és további 6,5 százalék egyáltalán nem képes önállóan aláírni. Ez összesen 138 személyt érint a projektben. Nem élhet igazán az önrendelkezési jogával az az ember, aki számára bizonytalan az aláírásának elfogadása, vagy pótlásának módja akár a jelenre, akár a jövőre nézve. A MEOSZ határozottan kiáll amellett, hogy rendezni kell az aláírásra képtelen mozgáskorlátozott emberek helyzetét, elfogadhatatlan az a gyakorlat, hogy aláírási nehézség okán mozgáskorlátozott emberek a gondok intézménye alá kerülnek.

- A projekt előrehaladására erős hatással voltak a járvány okozta kényszerhelyzetek. Az új körülmények között a közügyek jellege és a kapcsolattartás módja is kicsit átalakult, de maga a közügyintézés nem szakadt meg és a mértéke sem csökkent számottevően. Kiemelkedő jelentőséget kapott az ügyfélkapu, amivel a projekt végére már összesen 370 fő rendelkezett, és szinte pótolhatatlannak bizonyult az EESZT (Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatási Tér) alkalmazása is.

# I. FEJEZET.

## KÖZÜGYINTÉZÉS KUTATÁSI JELENTÉS

A program célja a mozgáskorlátozott emberek infokommunikációs akadálymentesítése, olyan informatikai eszközök és szoftverek biztosítása, amelyek növelik az egyének közszolgáltatásokhoz való hozzáférését és támogatják az önrendelkező élet kialakítását. Szükséges megjegyezni, hogy a MEOSZ továbbra is fontosnak tartja, hogy a mozgáskorlátozott emberek személyesen is akadálymentesen, egyenlő esélyekkel intézhessék ügyeiket, ez a program azonban az IKT eszközök és az elektronikus ügyintézés elérhetőségét és egyenlőségét állította fókuszba.

A program résztvevői a közszolgáltatásokhoz való hozzáférés érdekében az infokommunikációs eszközökön túl sokoldalú támogatást is kaptak ahhoz, hogy közügyeiket önállóan intézzék. A támogatás kulcsfontosságú elemei a sorstársi rehabilitációs mentorok (továbbiakban mentorok), akik mind az ügyintézésben, mind az infokommunikációs kompetenciák fejlesztésében segítettek a program résztvevőit.

A 600 résztvevőt 45 mentor segíti, akik pályázat útján, országos lefedettséggel, elsősorban a MEOSZ tagegyesületeinek közreműködésével kerültek kiválasztásra, és elvégezték a MEOSZ által indított akkreditált sorstársi rehabilitációs mentorképzést, melyről tanúsítványt is kaptak. A mentorálási folyamatot hálózati koordinátorok és pszichológus munkatársak is segítették.

A közös munkában fontos szerepet kapott a projekt keretében létrehozott Portál, amely egyrészt lehetőséget nyújt a mentorok és a résztvevők közötti kommunikációra, másrészt dokumentációs felületet biztosít a közügyintézés rögzítésére, harmadrészt különféle útmutatókat, oktató videókat tartalmaz az egyes eszközök használatának bemutatására. A Portálon történő dokumentálás elsősorban a mentorok feladata. Először lépésenként, „eseményenként” mutatják be az ügyintézés menetét, majd egy részletes mentori jelentést készítenek minden ügyről. A mentorált személy értékeli az ügyintézés és a mentor közreműködését. Ezután, havi rendszerességgel a kutatócsoport elemezte és kódolta az ügyintézés folyamatának leírását.

**Az elemzés kiterjed a közügyek típusára, a mentori szerepekre és a mentorált személyek előrehaladására az adott ügyek kapcsán, továbbá arra is, hogy a mentor milyen szerepet tölt be egy-egy konkrét ügy intézésében, az ügyintézés pedig mennyire segíti elő a mentorált személy autonómiájának és életminőségének a fejlődését. A fenti dimenziókról havonta készültek számszerű kimutatások, és szakaszosan kutatási jelentések, összehasonlító számítások, visszajelzések a mentorok számára.**

A Portálon rögzített adatok arra is lehetőséget adnak, hogy áttekintsük, a mozgásukban akadályozott ügyfelek milyen fizikai akadályokba ütköznek, milyen érdeksérelmekkel találkozhatnak az ügyintézés során. Ezeket az érdekvédelmi szempontból lényeges eseteket is több ízben összesítettük a projekt időszaka alatt.

Az alábbi kutatási összefoglaló a 2019. március 1. és 2020. november 31. közötti 21 hónap közügyintézéseiről készített részelemzések és az összegző elemzés eredményeit mutatja be.

Ebben az időszakban **összesen 2717 közügyet intéztek** és zártak le a sorstársi rehabilitációs mentorok és a mentorált személyek. Fontos megjegyezni, hogy azt nem vizsgáltuk, hogy ez az ügymennyiség az egyes időszakokban hogyan oszlik meg a 600 résztvevő között. A résztvevők lépcsőzetesen, szakaszonként léptek be a projektbe. Először a laptopok kerültek kiosztásra 2019-ben, a tabletet használó résztvevők 2019. októberben léptek be, majd fokozatosan, 2020. augusztus 31-ig kerültek átadásra 230 fő számára a különböző asszisztív és pozicionáló eszközök (csúszásgátló, alkartámasz, kerekesszékre szerelhető asztal, állvány stb.), valamint a kommunikációt segítő eszközök és szoftverek. Ezek az informatikai akadálymentesítést biztosító eszközök létfontosságúak azoknak a súlyosan mozgáskorlátozott személyeknek, akik a billentyűzetet vagy az egeret nem tudják hagyományos módon kezelni. A résztvevők összesen 17 féle asszisztív eszközből választhattak, illetve a megfelelő tartást, elhelyezkedést biztosító pozicionáló eszközökre is sok esetben szükség volt. Mindemellett a kommunikációs szoftver alkalmazását is elsajátították azok a mozgáskorlátozott emberek, akik kommunikációjukban akadályozottak (azaz hangzó beszéddel nem tudják magukat mindenki számára érthetően kifejezni). Sokak előtt ezzel a támogatással kitárult a világ, olyan ügyintézéseket és szolgáltatásokat tudnak most már elérni a projekt által, amire korábban nem volt lehetőségük.

## MILYEN ÜGYEKET INTÉZTEK A RÉSZTVEVŐK?

A programba bevont 600 mozgáskorlátozott ember közügyintézése közül azokat az ügyeket tudtuk vizsgálat alá venni, melyek a Portálon is rögzítésre kerültek, azaz, amelyek a mentor és mentorált személy közötti sorstársi segítő kapcsolat következtében jöttek létre. (Nem vizsgáltuk azokat az ügyeket, melyeket a mozgáskorlátozott személyek teljesen önállóan, mentori segítség nélkül intéztek el.) Az ügyeket 14 kategóriára osztottuk fel, az egyik kategóriába sem illeszkedő egyedi ügyeket a 15. „egyéb” kategóriába soroltuk. Az ügýtípusokat a projekt elején határoztuk meg, azokat a Portálon is rögzítettük, ezért utólag nem voltak megváltoztathatóak. Az alábbi táblázat bemutatja az ügýtípusokat, ezek előfordulásának számát és az összes ügýtípushoz viszonyított arányát. Figyelembe kell venni, hogy a táblázatban szereplő számok kizárólag az „ügyintézéseket” jelentik, és nem áll az adat mögött, hogy hány főt érintettek.

	ÜGYTÍPUS	ÜGYTÍPUS SZÁMA (db)	ÜGYTÍPUS ARÁNYA (%)
1.	Szociális-, és egyéb pénzbeli támogatások	452	16,6
2.	Gyógyászati segédeszköz ügyintézés	266	9,8
3.	Egészségügyi ellátás	241	8,9
4.	Közlekedőképesség vizsgálata és parkolási kártya	191	7
5.	Személyes okmány	167	6,1
6.	Választással kapcsolatos ügyek	158	5,8
7.	Banki ügyintézés	153	5,6
8.	Ügyfélkaput létesített	144	5,3
9.	Szociális ellátást igényel	71	2,6
10.	Közmű- és havi befizetések	67	2,5
11.	Lakás átalakítási támogatás	52	1,9
12.	Autószerzés segítése	40	1,5
13.	Közoktatás és felsőoktatással kapcsolatos teendők	29	1,11
14.	A komplex minősítés teljes folyamata, a 2011. évi CXCI. törvény hatálya alá tartozó ellátások igénybevétele	28	1,1
15.	Egyéb ügyek	658	24
<b>ÖSSZES</b>		<b>2717</b>	<b>100</b>



Az ügyek közül kiemelkedik a „Szociális és egyéb pénzbeli támogatások” kategóriája (452 ügy, az összes ügy 16,6%-a). Ezt az adatot nagyban befolyásolta három tényező: a vizsgált időszakban felhasználható rezsuiutalványok és az Erzsébet üdülési utalványok juttatása, és az, hogy ide soroltuk a közgyógyellátást is, amely határeset, hiszen olyan pénzügyi támogatás az egészségügyi szolgáltatásokhoz való hozzáférést javítja. Megjegyzendő, hogy a fentiekből két elem, az Erzsébet utalvány és a rezsuiutalvány nem rendszeres és nem kiszámítható, normatív alapú juttatás, a rezsuiutalványokat kifejezetten egyszeri alkalommal, véletlenül éppen a projektidőszakban, 2019 szeptemberében küldték el a nyugdíjasoknak és a nyugdíjszerű ellátásban részesülőknek. Ez azért lényeges szempont, nehogy úgy érezhessük az adatok láttán, hogy azok valamiféle „túltámogatottságot” tükröznek. Gyakoriság szerint a következő két ügytípus, a gyógyászati segédeszköz ügyintézés, (az összes ügy 9,8%-a) és az egészségügyi ellátás (az összes ügy 8,9%-a) viszonylagosan nagy aránya nem meglepő, számításba véve, hogy súlyosan mozgáskorlátozott emberek ügyeiről van szó. Az egészségügyi ellátásba soroltuk be az Egységes Egészségügyi Szolgáltatási Térnek (EESZT) köszönhető E-recept kiváltási lehetőséget is, amit nagyon hasznosnak találtak a résztvevők, különösen a kijárási korlátozások idején. Többen éltek az EESZT azon szolgáltatásával is, ami lehetővé teszi különféle orvosi diagnózisok, igazolások, zárójelentések internetről való letöltését, és orvosi vagy jogosultsági ügyekben való felhasználását.

191 eset, (az összes ügy 7%-a) volt a közlekedőképesség vizsgálata és parkolási kártya ügyek aránya, ezen belül különösen a parkolási kártya igénylése volt jelentős.

A személyes okmányügyintézés (az összes ügy 6,8%-a) rutinügynek nevezhető, azonban kiemelkedő a sorban következő, választással kapcsolatos ügyintézés hatodik helyezése, amely 158 esetet, (az összes ügy 5,8%-át) tette ki. A résztvevőket a mentorok arra bátorították, hogy az esetleges akadálymentesítési problémák miatt ne maradjanak távol az európai és az önkormányzati választásoktól, és ehhez a programban kapott IKT eszköz segítségével tájékozódjanak a szavazókör akadálymentességéről, vagy szükség esetén mozgóurna kérésével gyakorolják állampolgári jogait.

A banki ügyintézés internetes formája, illetve az ügyfélkapu használata központi szerepet játszanak a súlyosan mozgáskorlátozott emberek életében az autonómia szempontjából. Olyan széles az ily módon otthonról is elérhető ügyek spektruma, hogy ha csak ez a két interneten elérhető ügyintézés létezne, akkor is nagyon jelentős lenne a személyes életre gyakorolt hatásuk. Az autonómiára gyakorolt hatásához képest nem tűnik soknak a közel 6 százalékos arányuk az összes ügyintézésből, különösen, ha figyelembe vesszük, hogy egy törvényileg kötelező banki adategyeztetés is ebbe az időszakba esett.

A „Szociális szolgáltatások igénybevételéhez” kapcsolódó ügyintézés megdöbbentően alacsony aránya (az összes ügy 2,6%-a) – többek között – a támogató szolgálatok fájó hiányát is tükrözi, ami különösen a kisebb településeken okoz súlyos nehézségeket. Erre sokan utaltak a mentori jelentésben vagy a dokumentáció mentorált személyek részére fenntartott „fejlesztendő” rubrikájában. Azt is hozzá kell tennünk, hogy valamennyivel gyakoribb volt a szállítás igénybevétele, de ha az egy hosszabb, bonyolult hivatali ügybe épült be, akkor a kódolási rendszerből adódóan csak az a másik ügytípus került a rendszerbe.

A közmű- és havi befizetések ügyei szinte kizárólag a befizetések internetes elérésére való átállást jelentik. Különösen a kijárási korlátozás és az önkéntes karantén idején álltak át sokan a digitális befizetési rendszerekre. Mivel ezt jobbra egyszer kellett csak megtanulni, vagy a megfelelő alkalmazást letölteni, ezért a 67 ilyen ügy a program résztvevőinek mintegy 10 százalékát érintheti.

A lakás átalakítási támogatás (52 ügy, az összes ügy 1,9%-a) és az autószerzés segítése (40 ügy, az összes ügy 1,5 %-a) nem mindig takar végigvitt, teljes ügyintézési folyamatot. A járvánnyal kapcsolatos nehézségek miatt vagy egyéb okokból többször előfordult, hogy elkezdték az ügyintézést, de meghiúsult vagy elakadt annak megvalósítása. Így a sikeres befejezéssel kevesebb esetben számolhatunk, mint amennyit az itt szereplő adatok mutatnak.

A közoktatással és a felsőoktatással kapcsolatos teendők, illetve a komplex minősítés teljes folyamata, Mmtv. ellátások (azaz a megváltozott munkaképesség esetén járó ellátások) igénybevétele alacsony arányát bizonyára befolyásolta, hogy a program résztvevőinek életkora kiterjed a teljes aktív korú életszakaszra, a 18-tól 65 éves korúakra, illetve az is, hogy ezek az ügyek összetettek ugyan, de nem igényelnek többszöri közügyintézést.

Az „egyéb” ügyintézés az összes ügyintézés mintegy negyedét teszik ki (658 ügy, az összes ügy 24%-a). Utólag nagyon sajnáljuk, hogy az adóbevallásnak nem létesítettünk külön ügýtípust, számosan éltek az ügyfélkapun keresztül történő bevallás lehetőségével, különösen 2020-ban, a kijárási korlátozások idején. Ezek az „egyéb” kategóriában szerepelnek.

A kategóriákba be nem sorolható ügyek jelentős száma jelzi a programban résztvevők bátorságát és igényét a széles körű társadalmi részvételre, ugyanakkor felhívja a figyelmet arra is, hogy az ügyintézésben elengedhetetlen az individuális mentori támogatás fenntartása.

Külön említést érdemel, hogy 102 esetben történt olyan közügyintézés, amely a bevont súlyosan mozgáskorlátozott emberek munka világában történő előrelépését szolgálta, információgyűjtést végeztek, ajánlatokat mérlegeltek és fogadtak el, időpontot egyeztettek, vagy például önéletrajzot készítették az új IKT-eszközön, és azt benyújtották a munkáltatóknak. Olyan mentorált személy is van, aki munkája révén maga nyújt közérdekű szolgáltatást: a projektben kapott laptopja lehetőséget adott megfelelő, otthon is végezhető munkára, a helyi önkormányzat újságjának szerkesztője lett.

## A MENTOROK SZEREPE

A sorstársi rehabilitációs mentorálás kereteinek kialakítása, mozgáskorlátozott emberek mentorrá történő képzése, majd foglalkoztatása a projekt egyik novuma. A mentorok szerepének elemzése egyfajta visszajelzésként is szolgál arról a sajátos szerepről és sokrétű kapcsolatról, amit a sorstársi segítség az önálló közügyintézés érdekében betölthet. A teljes mentorfeladatkör nem ismerhető meg a közügyintézéseken keresztül, azonban fontos visszajelzéseket kaptunk a mozgáskorlátozott emberek ügyintézésre és a mentori támogatás tartalmára nézve. A mentori leírások és jelentések alapján négy kategóriára osztottuk azt a szerepet, magatartást, amit az adott mentor az adott ügy intézése közben mutathat. Ez nem azonos a mentor és mentorált személy viszonyával, csak egy-egy ügyben tanúsított magatartását jelzi. Nyilvánvaló, hogy hatékony támogatás csak akkor lehetséges, ha a különféle bonyolultságú ügyek megoldásában, illetve a más-más kompetenciákkal rendelkező résztvevők esetén a mentor eltérő magatartást tanúsít, vagyis más-más szerepben van jelen.

A szerepek arányainak alakulását az alábbi táblázat mutatja be:

ELNEVEZÉSE	LEÍRÁSA	ELŐFORDULÁS SZÁMA 2717 ügyből	ELŐFORDULÁS ARÁNYA
Bátorító-motiváló	Kezdeményező, önbizalmat növelő.	764	28%
Informátor	Egyszerű kérdésekben, ügyekben segít, tájékoztat, információval lát el.	2420	89%
Sorstársi szakértő	Többlépcsős, összetett hivatalos eljárások folyamatában nyújt segítséget, jól ismeri a mozgáskorlátozott személyek speciális ügyeit.	380	13%
Személyes kíséző	Elkíséri a mentorált személyt hivatalba, stb., a folyamat során, vagy a mentorált személy otthonában személyesen jelen van szükség (a mentorált személy kérése) esetén.	133	4,9%

Kiemelkedően fontos a „bátorító-motiváló” mentori szerep. A mentorok fő feladata a mozgáskorlátozott emberek társadalmi részvételének elősegítése. A súlyosan mozgáskorlátozott emberek életében számos környezeti akadály van, ami hátráltatja, bonyolítja az önálló közügyintézést. A közlekedési hátrányokra, akadálymentességi hiányokra, támogató szolgálatok hiányára és egyéb tényezőkre egy későbbi fejezetben térünk ki. A szűkös lehetőségek miatt, a tapasztalatok hiányában, vagy éppen a rossz tapasztalatok miatt a mozgáskorlátozott emberek egy része nehezen fog bele a tablettel vagy lappal megoldható ügyintézésbe. Ugyanakkor az is fontos, hogy a mentor egy kényes egyensúlyt tartson fenn: úgy bátorítsa a mentorált személyt, hogy eközben ne nyomja el önállóságát, és biztosítsa a lehető legnagyobb autonómiát számára. 2020. január 31-ig, az első részletes elemzés készítéséig 37,8 százalékban volt jellemző a bátorító-motiváló magatartás, majd ez az arány 2020. február-márciusban 35 százalékra csökkent, és a 21 hónap összesített eredményeként 28 százalék lett. Ez a csökkenő tendencia egyaránt mutatja a bizalom és az önbizalom erősödését a mentorált személyek részéről.

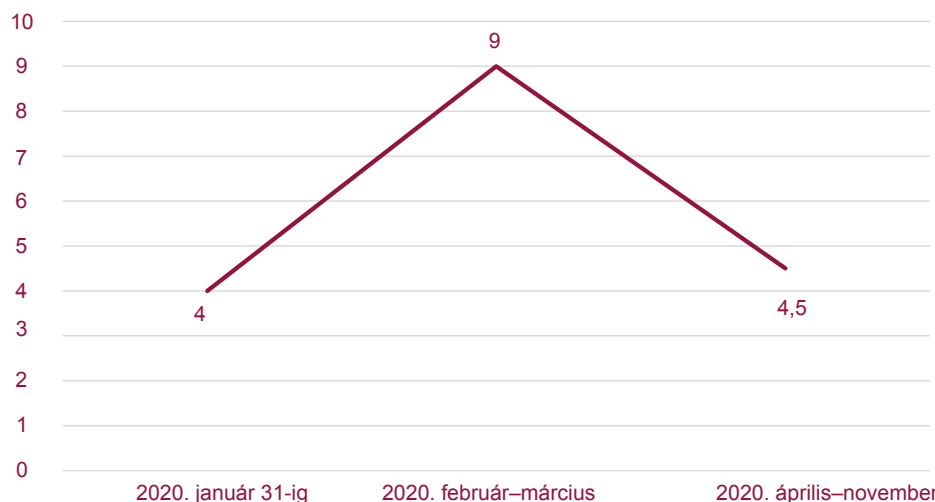
A mentorok fontos információforrást képeznek a programba bevont mozgáskorlátozott emberek számára. Legtöbbször egyénre szabva, gyakran kezdeményezően nyújtják a különféle ügyek aktualitására vagy lehetséges lépéseire vonatkozó információkat. A mentorok 2020. január 31-ig, az első részletes elemzés készítéséig az ügyek 92,7 százalékában jelentek meg informátorként, 2020. február-március hónapokban ez az arány enyhén, 90,5 százalékra csökkent. A járvány kezdetétől azonban megnövekedett a mentorált személyek információigénye. A kijárási korlátozások miatt ugyanis új problémák és újfajta ügyek jelentek meg, napról napra változó, újonnan bevezetett eljárások, szabályozások léptek életbe. Kijárási korlátozások léptek életbe, változtak az egészségügyi, szociális ellátásokhoz való hozzáférés szabályai, több közszolgáltatás szünetelt vagy más módon lett elérhető. A mentorok a MEOSZ központ támogatásával naprakészen tudták segíteni a mentorált személyeket, így az informátori szerep végig erős hangsúlyt kapott, és a 21 hónap összesített eredménye 89 százalék lett.

A mozgáskorlátozott emberek önálló, önrendelkező életük kialakítása és fenntartása során sok olyan ügyintézést is végeznek, mely az átlag állampolgárok életét nem jellemzik. Ilyen többek között a gyógyászati segédeszközök igénylése, javíttatása, lakás akadálymentesítési eljárások, akadálymentes közlekedés igénylése, személyi segítség intézése, egészségügyi ellátások, parkoló kártya intézése, vizsgálatok vagy éppen juttatások intézése. Ezen ügytípusok többsége szerteágazó és folyamatosan változó jogszabályi, jogosultsági feltételekkel jár együtt. „Sorstársi szakértőként” léptek fel a mentorok a mozgáskorlátozott létből adódó többfordulós eljárásokban, vagy elakadások esetén, amelyek az 2020. január 31-ig, az első részletes elemzés készítéséig ügyek 13,8 százalékát tették ki. 2020. február és március hónapban ez az érték 16,4 százalékot mutatott. Az ezután hozott veszélyhelyzeti intézkedések lényegéről kellett tájékoztatást adni, ahelyett, hogy mentorok és mentorált személyek belefoghattak volna bonyolult, esetleg már régóta megoldatlan ügyekbe. Így a 21 hónap összesített adata 13 százalék lett, ahelyett, hogy a tél végi hónapok emelkedő trendje folytatódott volna.

Végül „személyes kísérő”-ként regisztráltuk azokat a mentori feladatteljesítéseket, amelyek során a mentor fizikailag is elkísérte a mentorált személyt az ügyintézés helyszínére, vagy meglátogatta otthonában, és végigvezette egy-egy internetes ügyintézési lépéssorozaton. Azon résztvevők számára, akik mozgáskorlátozottságuk mellett kommunikációjukban is akadályozottak, szintén hasznos volt a mentori kíséret, amikor a sorstársak egyfajta tolmácsként tudtak megjeleníteni például a kormányhivatalban, postán. Fontos megjegyezni, hogy a mentor jelenléte soha nem irányul a résztvevő autonómiájának mérséklésére. Nem dönt, nem intéz a mentorált helyett, csak készenlétben jelen van, átsegítve ügyfelet és ügyintézőt az esetleges kommunikációs nehézségeken, a hivatali ügyintézés összetett lépésein, vagy szükség esetén, a fizikai akadályokon.

A személyes kíséréssel intézett ügyek aránya 2020. január 31-ig, az első részletes elemzés készítéséig 4 százalékot tett ki. 2020. február-március hónapokban ez több mint a duplájára, 9 százalékra emelkedett, ami a mentor és a résztvevő közötti bizalmi kapcsolat megerősödését jelzi. Ezután a személyes találkozásokat erősen korlátozta a fertőzésveszély és az ehhez kapcsolódó intézkedések és korlátozások sorozata, így a 21 hónap összesített, átlagos eredménye 4,9 százalék lett.

### SZEMÉLYES KÍSÉRŐ ATTITŰD AZ ÜGYINTÉZÉSEKBEN, %



1. ÁBRA

Itt azt látjuk (1. ábra), ahogy a személyes találkozások növekvő íve megtört a márciusi veszélyhelyzeti intézkedések hatására.

Nyilvánvaló, hogy a teljes mentori tevékenységre erős hatással voltak a járvány okozta kényszerhelyzetek. Az új körülmények között a közügyek jellege és a kapcsolattartás módja is kicsit átalakult, de maga a közügyintézés nem szakadt meg, és a mértéke sem csökkent számottevően.

A résztvevők elismeréssel voltak mentoruk munkája iránt. Az egyes ügyintézéseket értékelve összesen 52 esetben, az összes közügyintézésnek (2717) mindössze 1,9 százalékában fogalmaztak meg negatív véleményt a mentor adott ügyben végzett tevékenységére vonatkozóan, pozitívumot pedig az ügyintézés 100 százalékában, minden esetben említettek.

## A RÉSZTVEVŐK

A Portál adatainak felhasználásával vizsgáltuk azt is, hogy az ügyek eredményes elintézése mellett milyen további hozadéka van a mentorok és a súlyosan mozgáskorlátozott emberek közös munkájának. A részletes dokumentáció alapján azt találtuk, hogy az esetek jelentős részében fejlődtek a résztvevők ügyintézési ismeretei és digitális kompetenciái. Az ügyintézési ismeretek fejlődését akkor regisztráltuk, ha az ügyleírás szerint a résztvevő megismerte egy számára újfajta komplex ügy intézésének célszerű többlépcsős folyamatát és lépéseit, feltételeit. A digitális kompetencia fejlődését pedig az jelezte, ha a résztvevő megtudta egy ügytípusról, hogyan intézhető online. Ennek során fejlődött a technikai ismerete például regisztráció, időpontfoglalás terén, illetve, ha egy olyan ügyet, amit eddig személyesen intézett, most már online tehet. A következő példában egy résztvevő maga számol be arról, hogyan intézte nagyfokú ügyintézési és digitális kompetenciák birtokában a szociális tüzelőanyag igénylését. Ez 2020 őszén történt.



*„A természetben nyújtott szociális tüzelőanyag támogatáshoz tehát megint szociális tüzelőre adtam be kérelmet az Önkormányzathoz. Idén nagyon furcsa lett a helyzet. Eddig furcsán néztek, hogy valaki elektronikus formában szeretné beadni, most meg csak így lehet beadni a vírushelyzet miatt. Papír alapon el sem fogadják, bár heti 1 napot van személyes ügyfélfogadás a hivatalban. A töletek kapott laptop és mobilinternet segítségével letöltöttem az adatlapot az önkormányzat oldaláról, majd kitöltöttem és lefényképeztem a jövedelemigazolást, majd PDF formátumban, e-papíron - ügyfélkapus azonosítást követően - felcsatoltam és elküldtem az önkormányzatnak.”*

A 21 hónapos összesített adatok alapján az ügyintéзések 76,5 százalékáról állapítottuk meg, hogy a résztvevő ügyintézési ismeretei fejlődtek, és 39,4 százalékáról pedig azt, hogy a digitális kompetenciáik növekedtek, vagyis majdnem kétszer akkora az ügyintézési eljárások ismeretében történt előrelépés.

Az arányok alakulását jelentősen befolyásolja, hogy számos közügyintézés folyamatában nem is használhattak IKT eszközt a Portálon megvalósuló kommunikáción és dokumentáción, esetleg időpontfoglaláson kívül, amihez már elegendő volt a korábban megszerzett digitális kompetencia. Az egészségügyi és szociális szolgáltatások, gyógyászati segédeszköz rendeléssel és javítással kapcsolatos ügyek, vagy például a közgyógyellátás és a parkolókártya igénylése, megújítása nem tartoznak az online intézhető ügyek körébe. Tehát a mentoroknak jelentős edukatív szerepük van a hivatalos eljárások megismertetésében is. De azt is mutatják ezek az adatok, hogy a mentorok egy sajátos vákuumhelyzetbe léptek be azzal, hogy sok mentorált személy számára ők jelentik az egyetlen olyan családon kívüli „bizalmi szereplőt”, akihez problémás ügyeikkel fordulhatnak. A mentorok többsége késznek mutatkozott erre a szerepre is, némileg átvéve ezzel a szociális szféra feladatait, miközben azt is tudatosítják, hogy a mentorált személyeknek a jövőben elsősorban önállóan kell frissen megszerzett kompetenciáikkal az ügyeiket megoldaniuk.

Azt is megnéztük, hogy maga az intézett ügy milyen kedvező hatást gyakorolt az érintettre, és a leírások alapján azt feltételeztük, hogy elsősorban a résztvevő személy autonómiájára vagy életminőségére van hatással. Akkor rögzítettünk előrelépést az autonómia területén, ha az egyén valamit elintézett, amit előtte nem csinált, és ezzel nagyban nöött önállósága (pl. bankszámlát nyitott) vagy elintézett valamit egyedül, (mentori háttértámogatással), amiben korábban másokra volt utalva. Megállapítottuk, hogy az összesített 21 hónapos adatok alapján az ügyek 25,7 százalékáról elmondható ez, különösen az e-ügyintéзések, az EESZT, a bankügyek és az ügyfélkapu terén elért fejlődés tartozik ide.

Másfajta ügyek például az életminőség területén hoztak előrelépést, különösen, ha olyan eredményük is volt, aminek folytán a résztvevő életkörülményei jobbakk lettek, mint előtte. Az összesített 21 hónapos adatok alapján az ügyek 20 százaléka, új anyagi dolog, új eszköz megszerzése, az ellátás bővülése tartozik ide.

Természetesen számos eset nem lehet ilyen „eredményes”, azonban a lejárt személyi iratok, parkolási engedélyek meghosszabbítása, lakcímváltozás bejelentése és hasonló állampolgári kötelezettségek teljesítése az inklúzió elvével összhangban a társadalmi részvétel jó érzését vonják maguk után.

## ÉRDEKSÉRELMEK, JOGTUDATOSSÁG

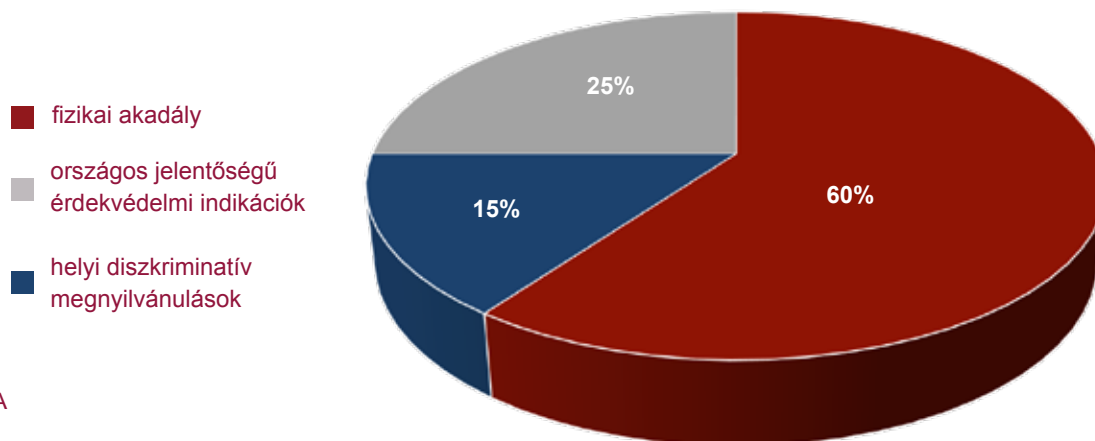
A MEOSZ, mint a mozgáskorlátozott emberek meghatározó érdekvédelmi szervezete kiemelten fontosnak tartja annak vizsgálatát, hogy feljegyzett-e a mentor vagy a súlyosan mozgáskorlátozott résztvevő valamilyen fizikai akadályt vagy egyéb érdeksérelmet, ami az ügyintézés folyamán történt. Az információkat, jelzéseket a folyamat leírásából, a mentori jelentésekből és a mentorált személyek értékelő megjegyzéseiből folyamatosan monitoroztuk, hangsúlyozva, hogy a diszkrimináció jogsértés.

A 2019. márciustól 2020. november 31-ig tartó időszakban a 2717 ügy intézése során 522 esetben, vagyis az ügyintéзések 19,2 százalékában jelezték, hogy érdeksérelembe ütköztek a program résztvevői. Ezt a 20% körüli arányt tapasztaltuk a közbenső elemzések alkalmával is, 2019. márciustól 2020. márciusig például 21 százalék volt az érdeksérelmek aránya. A későbbi időszakban tapasztalt enyhe csökkenés feltehetőleg annak tudható be, hogy a kijárási korlátozások idején csökkent a fizikai akadályok szerepe, de gyakorlatilag megállapíthatjuk, hogy a **súlyosan mozgáskorlátozott résztvevők minden ötödik esetben megjelöltek valamilyen, a méltóságukat sértő akadályt.**

A feljegyzett eseteket és az érdeksérelmeket típusokba soroltuk, és megnéztük, milyen gyakran fordultak elő helyi diszkriminatív megnyilvánulások, országos jelentőségű érdekvédelmi indikációk, illetve, hogy hányszor ütköztek fizikai akadályba az ügyintézés közben a program résztvevői.

Jelzésértékű ez az eredmény, ugyanakkor lehet, hogy a valóságban nem ennyire tiszta a kép.

### ÉRDEKSÉRELMEK TÍPUSAINAK ELOSZLÁSA, % (N=522)



2. ÁBRA

Az eredmények szerint leggyakoribbak a fizikai akadályok, vagy a teljes körű akadálymentesítés hiánya. Ezt jelzik legtöbb alkalommal a résztvevők, mert valószínűleg ezek okozzák a legsúlyosabb nehézségeket. A MEOSZ ezzel kapcsolatosan mindig arra hívja fel a figyelmet, hogy a diszkriminatív ügyintéзést nem mindig teszi szóvá az érintett, ha „végső soron” valahogy elintéződik az ügy. Más esetekben annyira szoros a fizikai akadály és az annak következtében fellépő diszkrimináció kapcsolata, hogy nem lehet „külön sérelemként” észlelni magát a méltóságot sértő vagy az egyenlő esélyű hozzáférést gátló diszkriminációt.

Országos jelentőségűnek a kiemelkedően gyakori, rendszerszerű vagy nagyon súlyos eseteket tekintettük, és ide soroltuk a résztvevők országos szintű, rendszerbeli módosításra vonatkozó problémáit és megoldási javaslatait is.

## FIZIKAI AKADÁLYOK

A magyar törvények értelmében valamennyi közszolgáltatásnak hozzáférhetőnek kell lennie. Ezért meglehetősen, hogy a fizikai akadályok az összes érdeksérelem 60 százalékát teszik ki, az összes ügyintézésre (2717) vetítve pedig 11,5 százalékot.

Mielőtt ügytípusonként áttekintենék a helyzetet, fontos megjegyezni, hogy bármilyen ügyet is intéznek a program résztvevői, gyakori a közterületi közlekedési akadály, például a töredezett járda, a túl magas járdaszél, a parkolók nagy távolsága a bejáratától, külön kiemelve, hogy a mozgáskorlátozott emberek számára fenntartott parkolóktól is gyakran sokat kell gyalogni a bejáratig.

Az alábbi táblázat pedig azt mutatja be, hogy az egyes ügyintézési típusok mennyiben érintettek a fizikai akadályok tekintetében.

ÜGYBESOROLÁS	FIZIKAI AKADÁLYBA ÜTKÖZÖTT / DB	FIZIKAI AKADÁLYBA ÜTKÖZÖTT AZ ÜGYTÍPUS (%)
Szociális-, és egyéb pénzbeli támogatások	57	12%
Banki ügyintézés	41	28%
Közlekedő képesség vizsgálata és parkolási kártya	29	15%
Személyes okmány	27	16%
Ügyfélkaput létesített	25	17%
Választással kapcsolatos ügyek	24	15%
Egészségügyi ellátás	22	9%
Gyógyászati segédeszköz	15	6%
Szociális ellátást igényel /személyes szolgáltatás	5	7%
Közmű és havi befizetések	4	6%
Lakás átalakítási támogatás	4	7,6%
Autószerzés segítése	3	7,5%
Közoktatás és felsőoktatással kapcsolatos teendők	2	6,8%
A komplex minősítés teljes folyamata, Mmtv ellátások igénybe vétele	1	
Egyéb	54	8,2%
<b>ÖSSZES</b>	<b>313</b>	<b>11,5%</b>

Az átlag felett messze kiemelkedik a banki ügyintézés, és ezen felül további négy, jóval az átlag feletti mértékben „akadályozott” ügytípus van: a választással kapcsolatos ügyek, az ügyfélkapu létesítése, és a személyes okmányügyintézés, valamint a közlekedőképesség vizsgálata és parkolási kártya ügyintézés.

Áttekintve a banki ügyintézés típushibáit, a következőkkel találkozhatunk. A bejáratú ajtókat egyáltalán nem, vagy nagyon nehezen lehet kinyitni a kerekesszékből, emellett gyakori, hogy a sorszámhúzó automata nyomógombjait sem lehet felérni kerekesszékből. Más esetben az ügyfélpult fizikailag alkalmatlan a kerekesszékekben ülő ember számára, hogy emberi méltósága sérelme nélkül intézhesse ügyeit.

Mind a bankok, mind az önkormányzatok ügyfélszolgálati esetében visszatérően előfordult, hogy van valahol egy akadálymentes hátsó bejárat, azonban arról nincs megfelelő tájékoztatás, vagy nem nyitják ki az ügyfél számára, a felszerelt csengő túl magasan van, esetleg senki sem reagál a csengőhangra, vagy a külön e célra kijelölt telefonszámon történő hívásra. A végeredmény hasonló: feldehívés, kísérletezés után először egy járókelőt kell megkérni, hogy menjen be az intézménybe szólni, az ott dolgozók csak ezután „lépnek akcióba” ahelyett, hogy a mozgáskorlátozott ember egyszerűen bemehetne az adott hivatalba, ügyfélszolgálatra. Egy alföldi nagyvárosban jegyezték fel, hogy a bankfiók bejáratánál elhelyezett lépcsőliftről az ott dolgozók állítása szerint még soha le sem vették a ponyvát.



*„A bejutást úgy szokták biztosítani, hogy két férfi alkalmazott kimegy, és átemelik a kerekesszéket a bejáratnál lévő lépcsőkhöz”.*

Amellett, hogy jogsértő, megalázó is ez a megoldás, és akkor is rossz a helyzet, ha valakinek mankóval vagy rollátorral közlekedve kell legyűrnie a bejáratú lépcsőket. Egy másik bankban „úgy szokták” megoldani a kerekesszékekkel való bejutást, hogy egy erre rendszeresített csavarhúzóval egy munkatárs kissereli és kiemeli az ügyféltér ajtajának egyik szárnyát.

A személyes okmányok készítése esetén elsősorban a fotófülkék bizonyulnak túl szűknek, és gyakran egy kísérő hozzátartozónak kellett ölben be- és kissegítenie a kerekesszéket használó résztvevőt.

A választással kapcsolatos ügyekben az képezi a legfőbb akadályt, hogy azokat leggyakrabban iskolákban, óvodákban szervezik meg, amelyek nem akadálymentesek. Ha ki is választanak olyan helyiséget, amelyet például nem lépcsőn kell megközelíteni, előfordul, hogy magas a küszöb, szűk az ajtó, vagy pedig a szavazófülkét szabták keskenyre egy kerekesszékhez. Lehet mozgórúgást kérni, de az is kiolvasható az ügyleírásokból, hogy sokszor nem lehet előzetesen korrekt információt kapni a szavazóhelyiségről, így bizalommal elmennek személyesen szavazni jól közlekedő kerekesszékhasználók is, akik a helyszínen szembesülnek a nehézségekkel.

Bár az átlagos érték alatt maradnak, külön szólni kell a szociális és egészségügyi ellátások, valamint a gyógyászati segédeszköz ügyintézés kapcsán előforduló fizikai akadályokról, mivel ezektől az intézményektől és szolgáltatásoktól különösen elvárható, hogy akadálymentesek legyenek.

Az egészségügyi ellátások esetén jellemzően a lift hiánya vagy átmeneti hibája képez fizikai akadályt. Ebbe akkor ütközik a mozgáskorlátozott személy, ha egy nagyobb szolgáltató, például kórház a főépületből átirányítja az érintettet egy kisebb melléképületbe. De találkoztunk olyan helyzettel is, ahol a kórteremhez kapcsolódó fürdőszoba nem volt akadálymentesített.

A szociális szolgáltatások esetén az a tapasztalat, hogy ha egy adott szolgáltatás nem kifejezetten a mozgáskorlátozott emberek számára működik, teljesen esetleges, hogy akadálymentesített-e a bejutás és az ügyintézés, vagy sem. Erre álljon itt egy szélsőséges példa, egy mentori jelentésből kiemelve.





*„A mentorált személy elmondta, hogy a 4,5 éves kislányát el kell vinniük a Pedagógiai szakszolgálatra - késleltetett beszédfejlődése miatt -, mindkét szülőnek jelen kell lennie. Mondtam neki, hogy nem lehet gond, van lift, fel tudnak vele menni a 2. emeletre. A következő alkalommal elmondta, túl vannak a vizsgálaton. Nem volt egyszerű. Lift ugyan van, de mivel az igazgatónő nem adott rá engedélyt, hogy bekapcsolják - most pedig nem érik el -, így nincs mit tenni. Negyed óra tanakodás, várakozás után a férje a hátán cipelte fel a 2. emeltre, aztán le már kerekesszékekben engedte le a lépcsőkön. A vizsgálat rendben lezajlott.”*

Előfordul, hogy a gyógyászati segédeszközök hozzáférése is nehezített. Egy kerekesszékeket forgalmazó cég felkeresése után ezt írta a felhasználó:



*„A forgalmazó céget körülbelül 200 méteren csak főúton lehet megközelíteni, autóúton. Járdá építése lenne jó.” Ennél még súlyosabb az a helyzet, amit egy Nyugat-Dunántúli megyeszékhelyről már vizsziatérőn jeleznek a mentorok. „Sajnos az elmúlt időszakban az ortopéd cipésznél javulást nem tapasztalt a résztvevő az akadálymentesítés terén. Ez ügyben kérelemmel fordultunk még korábban a Mozgássérültek Megyei Egyesületének elnökéhez, aki 2020.06.12-én levélben értesített engem, hogy a gyógycipész ígéretet tett arra, hogy rámpával szereli fel az üzletet. Ez a mai napig nem történt meg, így már az üzletbe is csak úgy tudott bemenni, hogy betelefonált a cipésznek. Végül ki kellett szállnia kerekesszékéből és a cipész nyakába karolva vonszolta be magát az üzletbe. Nagyon megalázónak vélte ezt a jelenetet és fárasztónak is egyben.”*

## DISZKRIMINATÍV ÜGYINTÉZÉS

Ez utóbbi eset már átvezet a helyi, egyedi jellegű diszkriminatív ügyintézés területére, ami gyakran jár együtt a fizikai akadálymentesség hiányával. Az ügyintéző vagy szolgáltató számos esetben kényszerül ügyféltéren, rendelőn, szavazóhelyiségen, tehát rendeltetésszerű helyen kívül történő ügyintézésre, ami diszkriminatív, és sok esetben szakszerűtlenné válik, továbbá semmiképpen nem felel meg az egyenlő esélyű hozzáférés kívánalmainak. A fenti történetben szereplő ortopéd cipésznél is volt olyan mentorált személy, aki nem vállalva a lépcsőkön közlekedés tortúráját, a járdán próbálta fel a cipőt. Extrém, de megtörtént eset az is, hogy valaki 2020-ban az úttesten kényszerült az ügyét intézni, mert nemhogy az épületbe, de az előtte levő járdára sem tudott feljutni.

A Portálon 78 esetben rögzítettek helyi diszkriminációt közügyintézés folyamatában.

Ennek jelentős része kifejezetten az akadálymentesség hiányából adódó utcai vagy egyéb, ügyféltéren kívüli ügyintézés, és ugyancsak sok esetben jeleztek megalázó vagy hanyag ügyintézés.

Ide soroltuk például azt az esetet, amikor orvos vonakodott javaslatot adni a rehabilitációs kezelésre, mondván, hogy azt „úgysem kapja meg” a páciens. Hasonló helyzet állt elő, amikor a hivatalban a parkolókartýrára, vagy a négykerekű mopedre azt mondták az ügyfélnek, hogy „neki nem jár” és csak erőteljes fellépésre bizonyosodott be, hogy neki van igaza. Ebbe a csoportba került az a két eset is, amikor az ügyintéző átnézett az ügyfél feje felett és a kísérlőhöz beszélt.

Az ápolási, gondozási hiányosságok közé soroltuk például azt a helyzetet, amikor nem csak a kórtérrehoz tartozó fürdőszoba nem volt akadálymentes, annak használatához sem kapott segítséget a mentorált személy, más esetben nem volt beteghordozó, aki a vizsgálóágyra átemelje az érintettet, ráadásul a kísérlőnek is „nyilatkoznia kellett”, hogy frissen mütötték, nem emelhet.

Diszkriminatívnak jelöltünk meg minden olyan ügyintézés, amelynek során kapacitáshiányra hivatkozva, vagy magyarázat nélkül megtagadják a segítségnyújtást. Egy mentori jelentés szerint előfordult, hogy a járvány ideje alatt kapacitási nehézségre hivatkozva nem vállalta az önkormányzat a segítségnyújtást egy egyedül élő, súlyosan mozgáskorlátozott nő számára, később a MEOSZ fellépése nyomán megoldódott ez a probléma. De egy konkrét biztosítóról is feljegyezték, hogy „kerekesszékes emberrel nem köt biztosítást”. Ezek a méltatlan eljárások hozzájárulnak a fogyatékos emberek kitaszítottág érzéséhez, és nagymértékben megnehezítik, ellehetetlenítik a társadalmi részvételt. Ennek egy szélsőséges esete volt, amikor a kerekesszékes anya nem tudott a beteg kisgyerekével bent lenni a kórházban, mert nem volt olyan akadálymentes kórterem, ahol ezt megtehetette volna. Így a nagymama volt a kórházban a picivel.

## ORSZÁGOS ÉRDEKVÉDELMI INDIKÁCIÓ

A portálon megtalálható közügyintézés folyamatában 131 esetben említettek meg olyan problémát vagy javaslatot, amely országos jelentőségű, rendszerszintű ügynek bizonyult. Ezeknek az eseteknek a többsége olyan területet, témát érint, amelyben a MEOSZ jelenleg is érdekvédelmi lobbit folytat.

Fontos azt is megjegyezni, hogy ezek nem minden esetben nevezhetők közvetlenül jogsérelemnek, sok technikai fejlesztési észrevétel, vagy jogosultságok kiterjesztésére vonatkozó javaslat is szerepel köztük. Ezek közül kiemelkednek az ügyfélkapu szolgáltatásainak bővítésére tett javaslatok, különösen a közgyógyellátás e-ügyintézését javasolták többen is. A támogató szolgálat hiányára is számtalan esetben hívták fel a figyelmet. Ugyancsak sokan jeleztek gyógyászati segédeszköz ellátási szabályozási problémát. Így például azt tették szóvá, hogy nem lehet OEP támogatásra két kerekesszéket (kintit-bentit vagy kézzel és elektromosan hajtott típust) párhuzamosan megkapni; például az alábbi, tipikusnak mondható esethez hasonlóan.



*„A mentorált személy egészségügyi állapot változás miatt másik kerekesszéket szeretett volna a segítségünkkel igényelni. Kérését elutasították (fellebbezését is) a kihordási időn belüli újbóli kérés miatt. Itt jól láthatóan érvényesül az ellátó rendszer azon felépítése, hogy azt kell használni, ami van, és addig, amíg van. A mostani elosztás nem veszi figyelembe az egyén változó szükségletét, élethelyzetét, megváltozott állapotát, így rákényszerítve az ellátottat, saját pénzéből alternatív eszköz vásárlására.”*

A kerekesszékekkel kapcsolatban sokan jelezték azt is, hogy a szervizelés idejére nincs cserekészülék; és még többen azt, hogy az akkumulátor élettartama rövidebb, mint az OEP által támogatott kihordási ideje.

A következő eset arra mutat rá, hogy mennyire magukra hagyottak a kerekesszéket használó emberek, és milyen jelentős a szerepe a mentornak, aki informál és sorstársi tapasztalatokat is nyújt, továbbá jelzi a MEOSZ-nak, hogy egy országos problémával állnak szemben.



*„A mentorált személlyel egy konditerem avatón futottunk össze véletlenül. Elkezdtünk beszélgetni, a kerekesszékeink problémáiról. Elpanaszolta, hogy a kerekesszékén található kitémasztókerekék mekkora akadály mikor lépcsőn kellene felhúzni, mert folyton útban van és így valaki az ölébe veszi és felviszi a lépcsőn, majd utána viszi a kerekesszékét. Rákérdeztem, hogy miért nem hajítja be a kitémasztókereket, és csodálkozott, hogy azt meglehetősen csinálni vele? Megmutattam a helyes használatot és elküldtem neki a felhasználói kézikönyvet, ami tartalmazza ábrákkal, hogyan kell használni a kitémasztókereket. (A mentorált személy) elmondta, hogy mikor megkapta kerekesszékét, erről semmilyen tájékoztatást nem kapott, se papír alapú leírást. Ellátogattam a cég honlapjára és tényleg semmilyen kézikönyv nem tölthető le a forgalmazott modellről. Ez jellemző más márkákra is, akik Magyarországon aktív kerekesszéket forgalmaznak. Arról se tájékoztatták, hogy a kerekesszékét lehet vényre javítani, de ez már egy másik történet.”*

Különbféle hivatalos eljárásbeli problémát is sokan jeleztek. Tipikus eset, sokan jelezték, hogy egy adott hivatal által kiadott igazolást egy másik ügyében az ügyféltől kérnek be, és ha elveszítette, vagy más okból nem tudja bemutatni, neki kell újra beszereznie, ugyanannak a hivatalnak egy másik részlegétől. Részlet egy mentori jelentésből:



*„Tamás a fogyatékosági támogatásról szóló határozat nélkül indult el a kért időpontban ügyet intézni. Természetesen elküldték a Magyar Államkincstárba, hogy a támogatási határozatot be tudja mutatni. A határozat megszerzése után már gond nélkül tudta ügyét intézni az akadálymentesen kialakított irodában. Szerintem jogos a mentorált személynek az a felháborodása, hogy a hivatal által kiállított igazolást a hivatal számára az ügyfél szerezze be, aki az adott esetben mozgássérült.”*

Ugyancsak gyakori az aláírási nehézség miatti ügyintézési nehézség, nincs megoldva azoknak a mozgáskorlátozott embereknek a helyzete, akik kézjegyükkal nem tudnak hivatalos iratot aláírni.

Többen jeleztek a gépjárműszerzési támogatással kapcsolatos problémákat, például az utalványt visszautasító kereskedő, illetve az elégtelen támogatási összeg, továbbá korlátozott választási lehetőség miatt. Figyelemre méltó felvetés a lakásátalakítási támogatás igénybevételével kapcsolatban, hogy az OTP elutasította a kérelmet, mert a lakáscélú állami támogatásról szóló 12/2001.(I.31.) Korm.rendelet 9-10.§-a nem tartalmazza az Eszközkezelő tulajdonában lévő lakások akadálymentesítését. A módosítást kezdeményezték a helyi országgyűlési képviselőnél és a MEOSZ-nál is, aki folyamatosan megteszi a szükséges érdekvédelmi lépéseket.

## JOGTUDATOSSÁG

Külön vizsgáltuk azt is, hogy az ügyleírás alapján tett-e valamilyen lépést a helyszínen, vagy jelezte-e a mentor és / vagy a mentorált személy a jogsérelmet az illetékes szervezetnek, a fenntartónak vagy a helyi egyesületnek. Az adatok áttekintése alapján valószínűsíthető, hogy a 45 mentor és a több száz mozgáskorlátozott ember jogérzékenysége, problémaérzékenysége egyenetlen, változó. Az is alátámasztja ezt a feltételezést, hogy egyes esetekben egyetlen ügy intézése során több, egymással akár kapcsolatban nem álló érdeksérelemre is felhívta a figyelmet a mentor és a mentorált személy, más ügyek százaiban pedig nincs semmilyen észrevétel.

Ennek köszönhető, hogy az összes érdeksérelem (522 eset) majdnem felét, 217 esetet az alábbi 4 megyéből jelezték. Ezt a pontosan 41 százaléknyi jelzést reálisan csak úgy lehet értékelni, hogy eltérő figyelemmel és érzékenységgel fordultak e problémák irányába a mentorok és a résztvevők egyaránt.

ÉRDEKSÉRELEM TÍPUSA	ZALA MEGYE	VAS MEGYE	JÁSZ-NAGYKUN-SZOLNOK MEGYE	BORSOD-ABAÚJ-ZEMPLÉN MEGYE
Fizikai akadály	55	31	23	22
Helyi diszkriminatív ügyintézés	13	7	4	8
Országos érdekvédelmi indikáció	21	18	8	7
ÖSSZESEN	89	56	35	37

Néhány pozitív esetről is beszámolnak a mentorok, amikor az érdekvédelem és a jogtudatosság eredményt hozott a résztvevők számára. Ilyen például az a mozgáskorlátozott emberek számára létesített parkoló, aminek lekopott a felfestése, ezért az érintett lakóháza előtt álló autójára rendszeresen „ráállnak” a szomszédos gépkocsik. Ilyenkor nem tudja kinyitni az ajtót, nem tud beszállni, és nem tud dolgozni menni. A program keretében kapott IKT eszköze segítségével azonban fotóval ellátott üzenetben jelezni tudott az önkormányzatnak és megtörtént a felfestés frissítése. Egy másik – sikerrel zárult – ügyben a társasház bejáratánál lévő rámpa már életveszélyes állapotban volt. Mivel egy ott élő házaspár mindkét tagja mopeddel közlekedik, nagy szükségük volt egy biztonságos rámpára. Megkeresték a közös képviselőt, aki gyors írásos beleegyező szavazást kért a lakóktól, akik teljes mértékben támogatták kérésüket. A rámpa időközben elkészült és biztonságosan használható.

A hatóságok, központi irányító szervezetek nem minden esetben tudják felmérni, hogy egy-egy döntés, jogszabály betartása milyen méltánylandó egyedi érdekeket sért, milyen személyes következményeket vonhat maga után. A következő példa egy ilyen, megoldott esetet mutat be. Részlet a mentori jelentésből.



„A mentorált személynek a teljes körű otthoni gondozásához este 20 óra után is szüksége van (nem hivatásos) segítője közreműködésére. Továbbítottam a kérését a MEOSZ felé, MEOSZ pedig az Operatív Törzs felé, ahol kiadtak egy nyomtatványt, amit kitöltve a segítő a kijárási tilalom ellenére el tud menni gondozottjához a késői órákban is. A mentorált személy nagyon örült, hogy a problémát jelezve másoknak is tudott segíteni.”

## II. FEJEZET

# KÉRDŐÍVES KUTATÁSOK A SÚLYOSAN MOZGÁSKORLÁTOZOTT EMBEREK ÉLETKÖRÜLMÉNYEI ÉS A PROJEKT EREDMÉNYEI KAPCSÁN

### A PROJEKT SZÜKSÉGESSÉGÉNEK FELMÉRÉSE

A Korlátok nélkül című projektet megelőzőleg 2017-ben készítettünk egy szükségletfelmérést, amely az elérendő célcsoport szükségleteire irányult, és az eredményei a projekt megtervezését segítették. Az adatgyűjtés egy elektronikus kérdőív segítségével online, illetve számos esetben személyes és telefonos megkereséssel történt, mintegy **961 mozgáskorlátozott embert elérve**. Az eredmények közül kiemelendő, hogy a megkérdezettek 65 százaléka rendelkezik saját számítógéppel, további 30 százalék közösen használt eszközről nyilatkozik, míg az okoseszközök tekintetében 43,8 százalék nem rendelkezik saját okostelefonnal vagy tablettel. A válaszadók 81,5 százaléka napi internethasználó, azonban 62 százalék nyilatkozta azt, hogy ennek elérését anyagi akadályok nehezítik, további 39 százalék pedig a számítógépes ismeretek hiányát jelölte a mindennapi internetfelhasználás akadályaként. A szükségletfelmérés kitért arra is, hogy a megkérdezettek 10 százalékának személyi segítségre van szüksége a számítógép használatához, és 4 százalék jelezte, hogy kommunikációját segítené egy számítógépes eszköz, mert beszédben akadályozott. A kérdőív eredményei alátámasztották a projekt szükségességét és az eredmények segítettek megalkotni a projekt körvonalait.

### BEKERÜLÉSI KÉRDŐÍV – A PROJEKTRE JELENTKEZŐK

A „Korlátok nélkül” című projekt célcsoportjaként a mozgáskorlátozott emberek csoportján belül is azokat szólítottuk meg, akik fokozott támogatási igénnyel élnek, akiknek az infokommunikációs akadálymentesítésre lehet szüksége azért, hogy a számítógépeiket használni tudják. A projekt elsősorban a közügyintézetek elősegítéséhez, az önálló élet támogatásához nyújtott komplex segítséget, ezért azokat vártuk a programba, akik rendszeresen vesznek igénybe közszolgáltatásokat. Elsősorban mozgásukban súlyosan akadályozott, kerekesszéket használó, vagy felsővégtag érintett, vagy kommunikációs nehézségekkel élő mozgáskorlátozott személyeket kerestünk, akik aktív korúak, dolgoznak, tanulnak, vagy munkát keresnek, és nyitottak a közügyintézetek és a mentorral való közös együttműködés iránt.

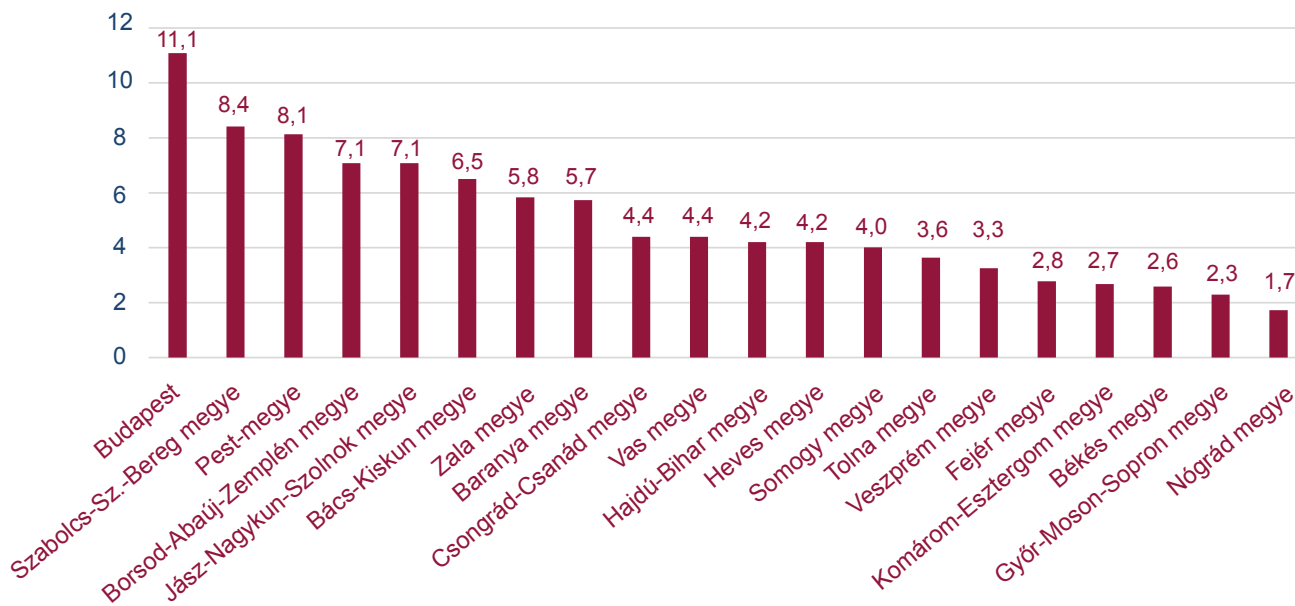
Ennek megfelelően létrehoztunk egy Bekerülési kérdőívet, ez az online kérdőív volt a jelentkezési mód a projektre, ami egyben a bekerülés feltételeinek való megfelelés ellenőrzését is szolgálta, másrészt képet nyújtott a célcsoport demográfiai jellemzőiről, számítógéphasználati szokásairól, és eszközös megsegítési igényeiről. A jelentkezésre több körben is volt lehetőség, a kérdőívet 2018 májusában nyitottuk meg, majd a második kör 2019 májusában történt, ezután pedig eseti jelleggel vetünk fel embereket a projektbe a fennmaradó eszközök és a helyi mentorkapacitások függvényében.

A Bekerülési kérdőívet 1046 fő töltötte ki, akik közül 600 főt választottunk ki együttműködésre. A be nem került személyek legjellemzőbb visszautasítási oka, ha a válaszadóknak nem volt szükségük kerekesszékre, az állapotuk szerint nem tartoztak a súlyosan mozgáskorlátozott emberek közé, illetve, ha fiatalabbak vagy idősebbek voltak a projekt által meghatározott 18-63 éves korhatárnál.

Az alábbiakban a Bekerülési kérdőívet kitöltő jelentkezőkről mutatunk be néhány demográfiai adatot.

A projektre az ország egész területéről jelentkeztek, a megyei eloszlásukat az alábbi diagram (3. ábra) mutatja, amelyből látható, hogy a Budapestről, Pest és Szabolcs-Szatmár-Bereg megyéből jelentkeztek legtöbben.

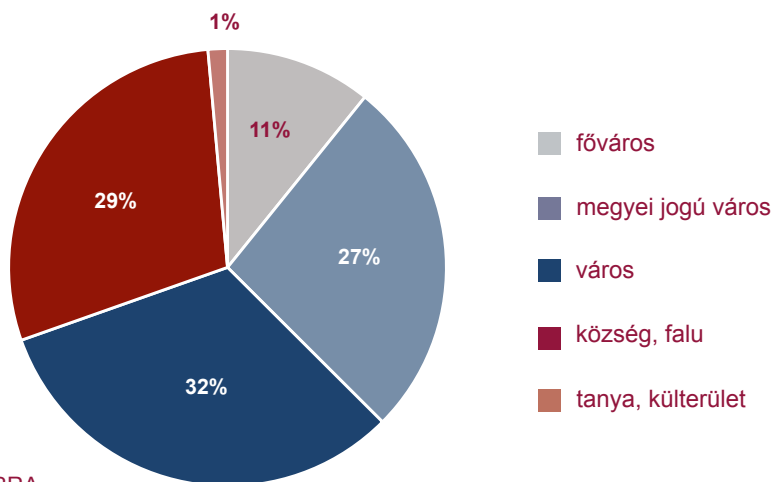
JELENTKEZŐK MEGYEI ELOSZLÁSA, % (N=1046)



3. ÁBRA

A MEOSZ vállalt célja volt, hogy ne csak a nagyvárosi, hanem a vidéki városokban, kistelepüléseken, falvakban élő, sok esetben „rejtőzködő” és „láthatatlan” mozgáskorlátozott embereket is elérje. Az alábbi diagram (4. számú ábra) alapján látható, hogy a jelentkezők aránya a megyei jogú városokból, egyéb városokból, és kisebb községekből hasonló arányokat mutat.

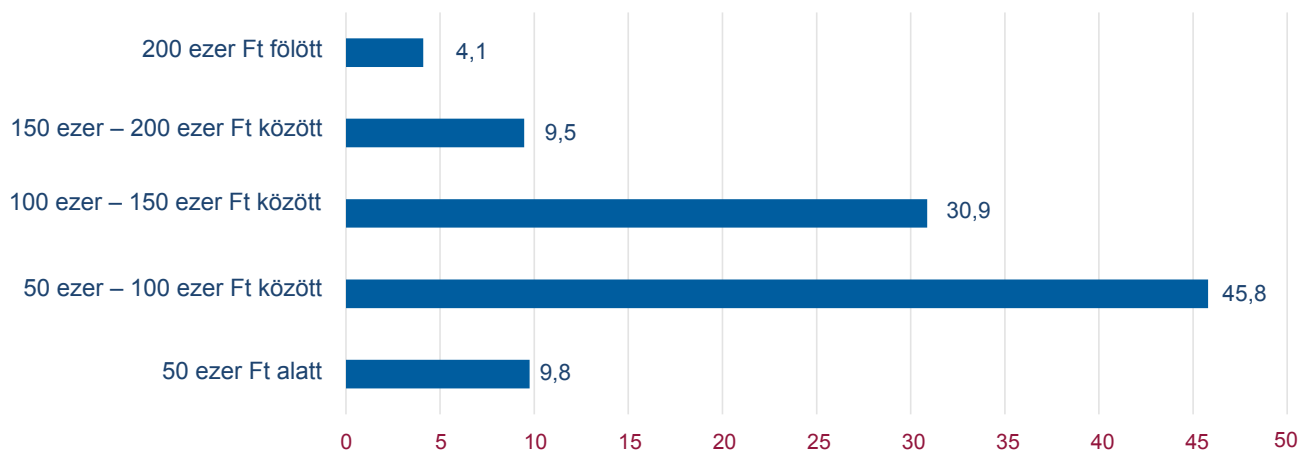
**JELENTKEZŐK TELEPÜLÉSTÍPUS SZERINTI ELOSZLÁSA, % (N=1046)**



4. ÁBRA

A jelentkezők jövedelmi eloszlása széles skálán oszlik meg, a legtöbben 50-100 ezer forint havi jövedelemmel rendelkeznek, de kiemelendő az a közel 10 százaléknyi ember, akiknek jövedelme 50 ezer forint alatt van. Az 5. ábra a jövedelmek eloszlását mutatja meg:

**JELENTKEZŐK HAVI BEVÉTELE, % (N=1046)**



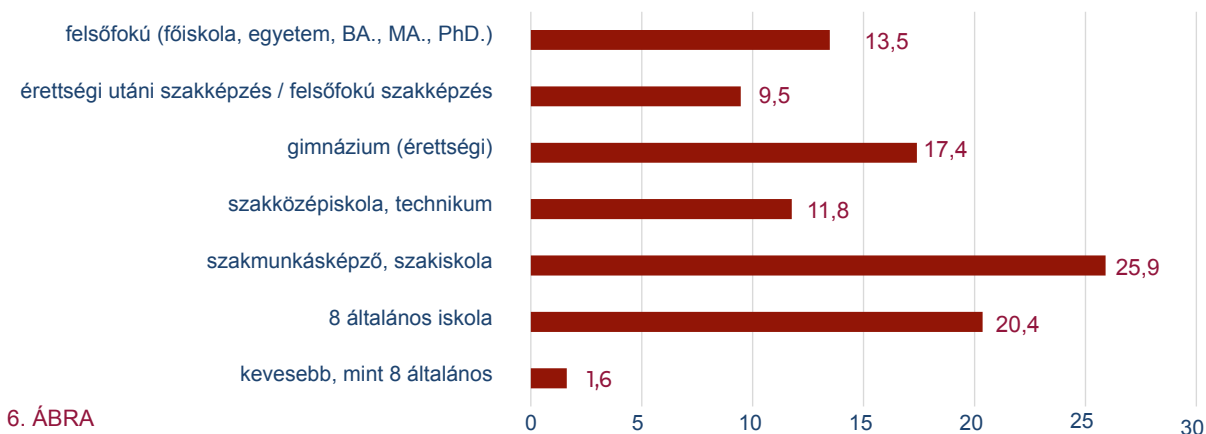
5. ÁBRA

Megállapítható, hogy a projektre jelentkező mozgáskorlátozott személyek 86,4 százalékának havi jövedelme nem haladja meg a 150 ezer forintot. Jövedelmi források tekintetében a válaszadók 69 százaléka jelölte a fogyatékosági támogatást, rokkantsági ellátást 51 százalék, munkából származó jövedelemmel 33 százalék, rokkantsági járadékkal pedig 26 százalékuk rendelkezett.

Aktivitás szempontjából 31,2 százalék dolgozik, 11,5 százalék álláskereső és 4 százalék tanuló a válaszok alapján. Érdemes megemlíteni, hogy 28,7 százalék jelölte azt, hogy jelenlegi állapota nem teszi lehetővé a munkavállalást. Ez az arány sokatmondó a mai mozgáskorlátozott személyek lehetőségeiről és az ebből adódó kilátástalanságról is.

A munkahellyel rendelkezők alacsony hányadával összefüggésben van a legmagasabb befejezett iskolai végzettség eloszlása is (6. ábra). A válaszadók nagy arányban középfokú, vagy az alatti végzettséggel rendelkeznek. Kiemelendő a befejezett 8 általános iskola 20,4 százalékos aránya, illetve fontos megemlíteni az általános iskolát be nem fejezők 1,6 százalékos arányát, amely többnyire lemorzsolódó és iskolarendszereből kieső mozgáskorlátozott személyeket takar, akiknek minimális a munkaerőpiaci elhelyezkedési esélyük.

#### JELENTKEZŐK LEGMAGASABB ISKOLAI VÉGZETTSÉGE, % (N=1046)

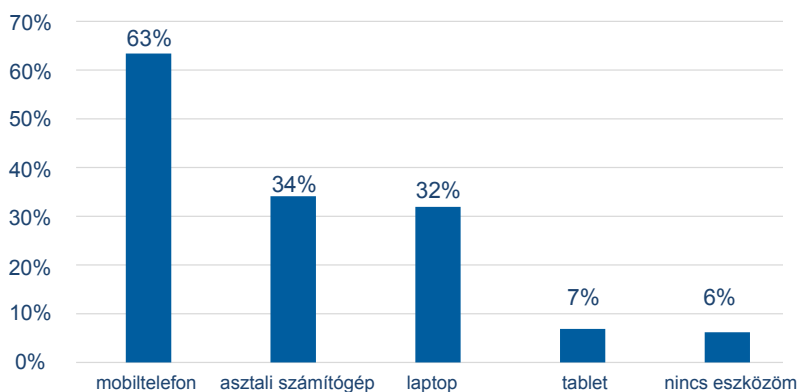


6. ÁBRA

Rákérdeztünk a jelentkezők számítástechnikai eszközeire is (7. ábra). A válaszadóknak csupán a 63 százaléka rendelkezik mobiltelefonnal, 32-34 százalékuk rendelkezik lappal és / vagy asztali számítógéppel, 7 százalékuknak van tabletje. A jelentkezők 6 százaléka semmilyen eszközzel nem rendelkezett a kérdőív felvételekor.

#### JELENTKEZŐK SZÁMÍTÁSTECHNIKAI ESZKÖZEI, % (N=1046)

7. ÁBRA





A fenti adatok az összes jelentkezőre vonatkoznak. A kérdőív még számos kérdést magába foglalt, amely segített megismerni az adott személyek helyzetét, állapotát, szükségleteit. A kérdőíveket a projekt munkatársaiból álló kiválasztási bizottság vizsgálta meg, akik döntöttek a bekerülésről, vagy az esetleges visszautasításról. Számos alkalom volt, amikor e-mailben vagy telefonon kerestük meg a jelentkezőket pontosítás vagy tisztázás végett, igyekeztünk minden kérdéses esetben megadni az esélyt a bekerüléshez. A kiválasztási bizottságnak sikerült kiválasztania a projekt céljával kitérített 600 főt, akik súlyosan mozgáskorlátozott személyek. A projektbe bekerülő mentorált személyek köre változott a 3 év alatt, voltak, akik visszaléptek a projekt ideje alatt, vagy teljes inaktivitás miatt meg kellett szüntetnünk velük az együttműködést, illetve sajnálatos módon több mint harminc fő elhalálozott a projektidőszak alatt. Ez nagyon magas arány, hiszen aktív korú emberekről van szó.

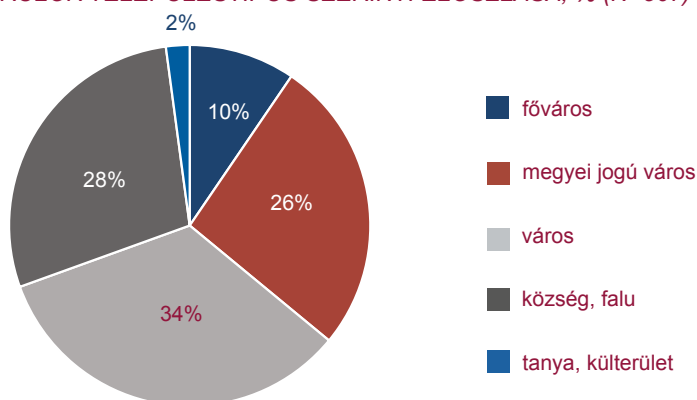
A pontos résztvevői létszám ezért folyamatosan változott a kiesők és új emberek felvételének alakulása szerint. A továbbiakban a bekerült, és a kiadvány megírásának idején a MEOSZ-szal szerződésben álló, a projektben résztvevő 567 mozgáskorlátozott személy adatait, kérdőíves válaszait fogjuk bemutatni.

## BEKERÜLÉSI KÉRDŐÍV – A PROJEKTBEN RÉSZTVEVŐ MENTORÁLT SZEMÉLYEK

A kutatási jelentés további részében a Bekerülési kérdőívben a jelenleg aktív 567 résztvevő válaszait vesszük figyelembe. A kiadvány terjedelmi korlátai miatt nem kívánjuk megismételni az összes demográfiai jellemzőt a résztvevők körében is, azonban a települési eloszlást fontosnak tartjuk, hiszen a Szövetség és a projekt célja az volt, hogy minél szélesebb körben érje el az érintetteket.

Az alábbi diagramon (8. ábra) hasonló arányok láthatóak, mint az összes jelentkező esetén, a főváros és megyei jogú városok 36 százaléká mellett jelentős az egyéb városok 33,5 és a községek-falvak 26,5 százaléka is, és kis arányban sikerült elérni a tanyasi és külterületen élő mozgáskorlátozottakat is. (Az ország lakosságának kb. 20 százaléka él a fővárosban, így ehhez képest a 10 százalékos fővárosi részvétel alulreprezentáltságot mutat).

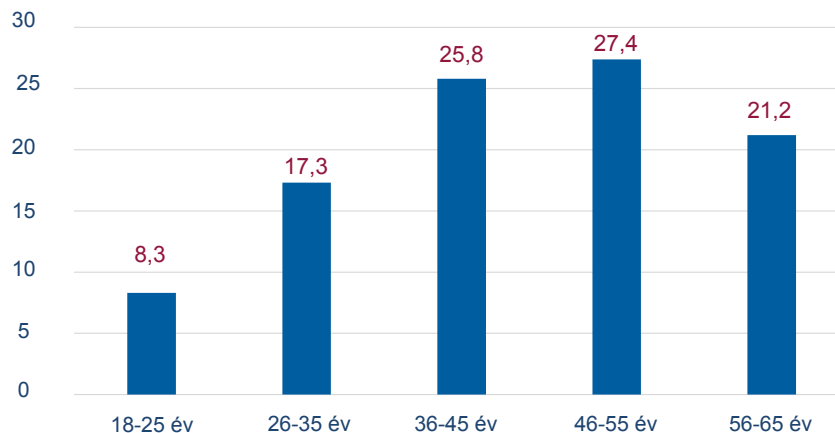
BEKERÜLŐK TELEPÜLÉSTÍPUS SZERINTI ELOSZLÁSA, % (N=567)



8. ÁBRA

Életkor tekintetében a projektbe aktív korú személyeket kerestünk, akiknek a korcsoport eloszlását a következő (9. számú) ábra mutatja meg. (Az ábrán az arányosság érdekében 65 éves korig jelenítettük meg, azonban a programba a bekerülési életkor 18-63 év között volt.) A mozgáskorlátozott fiatalok bevonása és aktivizálása kihívást jelent minden projekt számára, a mi résztvevőink 8,3 százaléka volt 25 év alatti. A két legjellemzőbb korcsoport a 36-45 és 46-55 év közöttiek, akik az összes résztvevőnk több mint felét tették ki.

## RÉSZTVEVŐK KORCSOPORT MEGOSZLÁSA, % (N=567)



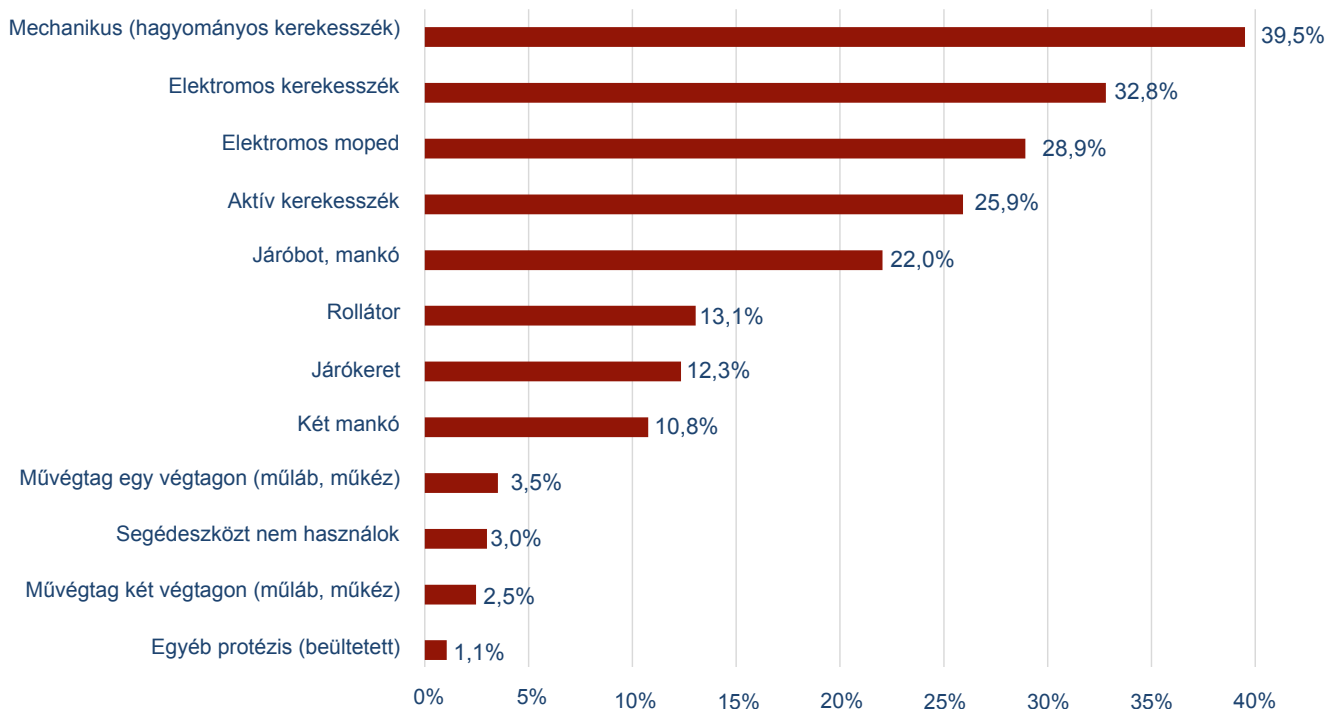
9. ÁBRA

Kíváncsiak voltunk arra, hogy a résztvevők milyen arányban élnek veleszületett és mennyien később szerzett mozgáskorlátozottsággal. A válaszadók 39,3 százaléka születése óta mozgáskorlátozott, és 60,7 százaléka későbbi esemény, ezen belül 17,6 százalékban baleset, 44,4 százalékban betegség következtében vált mozgáskorlátozottá.

Rákérdeztünk a mentorált személyek segédeszközeire is, amely a lenti diagram (10. ábra) alapján változatos képet mutat. Egy ember több segédeszközt is megjelölhetett, azonban a projekt célkitűzésével összhangban a jelentkezők jelentős aránya jelölte meg valamely kerekesszék típust vagy elektromos mopedet.

## RÉSZTVEVŐK SEGÉDESZKÖZ HASZNÁLATA, % (N=567)

10. ÁBRA



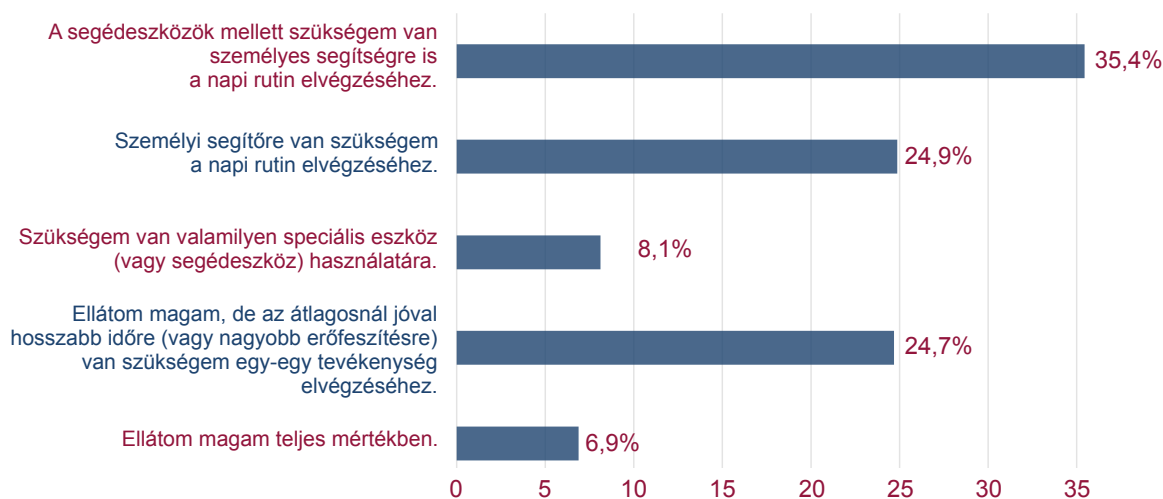
A használt segédeszközök fajtáit és települési típust statisztikai próbákkal összevetve a következő szignifikáns kapcsolatokat láthatjuk:

- » az aktív kerekesszéket használók a fővárosban felülreprezentáltak,
- » az elektromos mopedet használók pedig alulreprezentáltak a fővárosban a többi településhez viszonyítva,
- » az elektromos mopedek használata a kisebb településekben élőkre jellemzőbb inkább.

A segédeszköz-használat mellett fontosnak tartottuk azt, hogy milyen a személyek önellátási képessége, amely nagyon sokat elárul egy ember valós állapotáról. A 11. ábra ezt mutatja meg, a válaszadók több mint 60 százalékának szüksége van személyes segítségre is a napi rutinfeladatok elvégzéséhez, és csupán 6,9 százalékuk mondja azt, hogy ellátja magát teljes mértékben. Ezek az értékek kifejezik a célcsoport állapotának súlyosságát és támogatási szükségletét.

**AZ ÖNELLÁTÁS TERÜLETÉN (TISZTÁLKODÁS, ÉTKEZÉS, ÖLTÖZKÖDÉS STB.)  
MILYEN MÉRTÉKBEN IGÉNYEL SEGÍTSÉGET, % (N=567)**

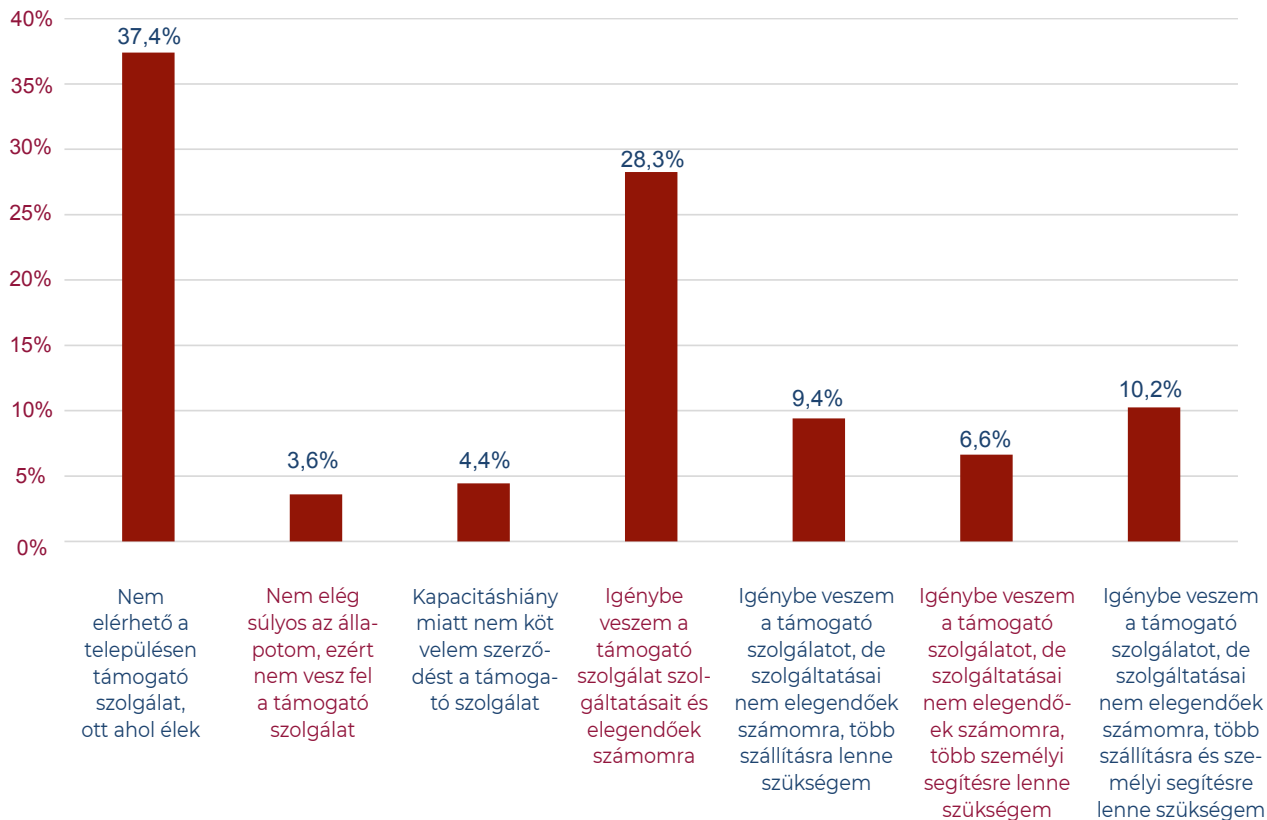
11. ÁBRA



A helyzet különösen súlyos, figyelemmel a személyi segítség hazai lehetőségeire és elérhetőségeire is. A MEOSZ következetesen fellép az országos lefedettséggel működő, 24 órában elérhető támogató szolgálatok – a szállítás és a személyi segítség tekintetében egyaránt – megteremtése érdekében. A mozgáskorlátozott emberek jelentős részének a méltóságteljes mindennapi életéhez személyi segítségre van szüksége, azonban a kapacitáshiány és az elérhetőségi korlátok ezt gátolják. A projektben résztvevőknek is feltettünk egy kérdést a támogató szolgáltatásokkal kapcsolatban. A válaszadók 36 százalékának, 206 főnek nincs szüksége támogató vagy szállító szolgálatra. Ezért a maradék, szolgáltatást igénybe vevő 361 fő válaszait vettük figyelembe (12. ábra). A diagram azt mutatja, hogy csupán 28,3 százalék az, aki elégedett a támogató szolgálat szolgáltatásaival. Több mint 37 százaléknak nem elérhető a lakhelyén a szolgáltatás, további 4,4 százalékot kapacitáshiány miatt utasítják el. Meghaladja a 26 százalékot azok aránya, akik bár igénybe tudják venni a szolgáltatást, de több személyi segítségre vagy szállítási szolgáltatásra lenne igényük. Bár a felmérésünk nem reprezentatív kutatás, ezek az arányok sokat elmondanak a hazai szolgáltatási rendszer hiányosságáról.

RÉSZTVEVŐK, AKIKNEK SZÜKSÉGE VAN TÁMOGATÓ SZOLGÁLATRA, % (N=361)

12. ÁBRA



Statisztikai összehasonlítást végeztünk a támogató szolgálat és település típusa között, és az eredmények alapján szignifikáns kapcsolat figyelhető meg. Leginkább a fővárosban és megyei jogú városokban elérhető a támogató szolgálat. A községben, vagy faluban élők számára leginkább elérhetetlen a szolgáltatás, és az ő arányuk a legalacsonyabb azok között is, akik elégedettek a szolgáltatással. A személyi segítséssel és szállítással leginkább a megyei jogú városok lakói elégedettek. A település nagysága tehát nagyban befolyásoló tényező, minél kisebb egy település annál kevésbé elérhető a szolgáltatás, így a vidéken élő mozgáskorlátozott emberek nagyobb eséllyel maradnak kiszolgáltatottan és segítség nélkül.

A támogató szolgáltatásokat megnéztük az önellátási segítség igényének tükrében is. Az eredmények alapján 99 olyan ember van (a résztvevők 17,4 százaléka) aki napi szinten személyi segítségre szorul, azonban nem elérhető a szolgáltatás a településén, vagy kapacitáshiány miatt nem kötnek vele szerződést. Azt is megállapítottuk, hogy minél nagyobb valakinek a segédeszköz és személyi segítség igénye, annál kevésbé reprezentált az elégedettek körében.

A projekt egyik központi eleme a különböző számítástechnikai eszközök biztosítása. A résztvevők kiválasztása során rákérdeztünk meglévő eszközeikre, ám azokat nem vettük figyelembe a döntéshozatalban, ugyanis számos alkalommal előfordulhat, hogy az adott személy régi, elhasznált, sokéves eszközzel rendelkezik. Arányait tekintve a bekerülők köre hasonló a jelentkezők adataihoz, számítógép és laptop 35 és 34 százalék, tablet 7 százalék, mobiltelefon 66 százalék, és 5 százalék jelölte, hogy egyáltalán nincs semmilyen eszköze. Továbbá a válaszadók 70 százaléka jelezte azt, hogy rendelkezik internettel és 9 százaléka jelezte mobilinternet előfizetését. A projekt fontos eleme az interneten való ügyintézés, ezért minden résztvevő, akinek szüksége volt rá, internet előfizetést kapott a projekt keretén belül.

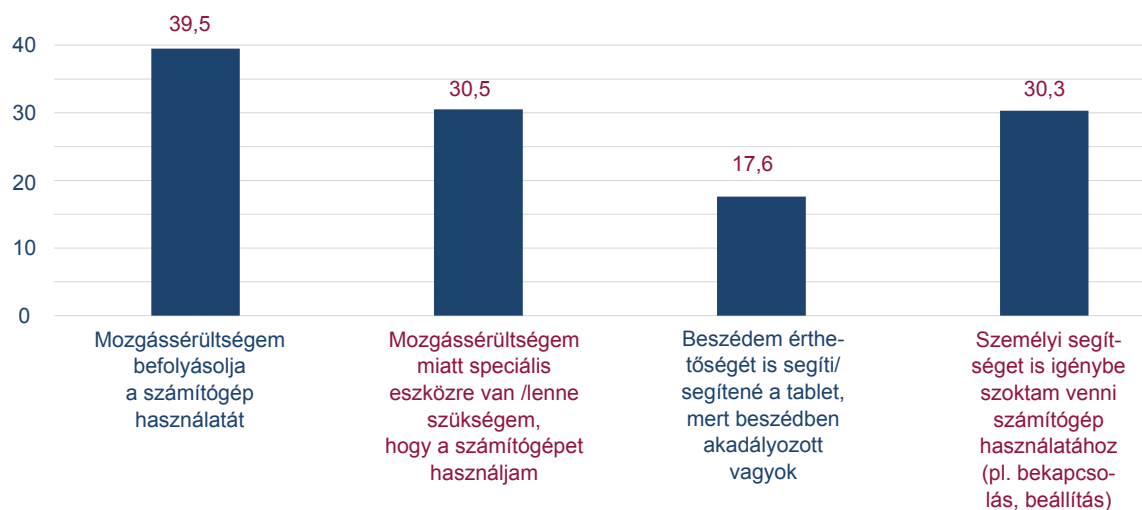
A résztvevők állapotukat tekintve nagyon különbözőek, amely megmutatkozik az eszközök különböző használatában is.

A projekt célja, hogy minden ember az állapotához és személyes igényeihez illeszkedő eszközöket kaphassa meg.

Egy kerekesszéket két kézzel hajtó mozgáskorlátozott személynek ugyanis teljesen más igényei vannak digitális eszközök tekintetében, mint egy négyvégtag érintett, egeret-billentyűzetet nem használó személynek. (A programban éppen ezért volt lehetőség az alapeszközökön kívül pozícionáló, asszisztív, és kommunikációs eszközökhöz jutni.) A bekerülési kérdőívben ezért rákérdeztünk a számítógéphasználat módjára is (későbbi felmérésekben sokkal részletesebben), hogy egy általános képet kaphassunk a projekt kezdetekor a résztvevőkről.

RÉSZTVEVŐK JELLEMZŐ SZÁMÍTÓGÉP ÉS MOBILESZKÖZ HASZNÁLATA, % (N=567)

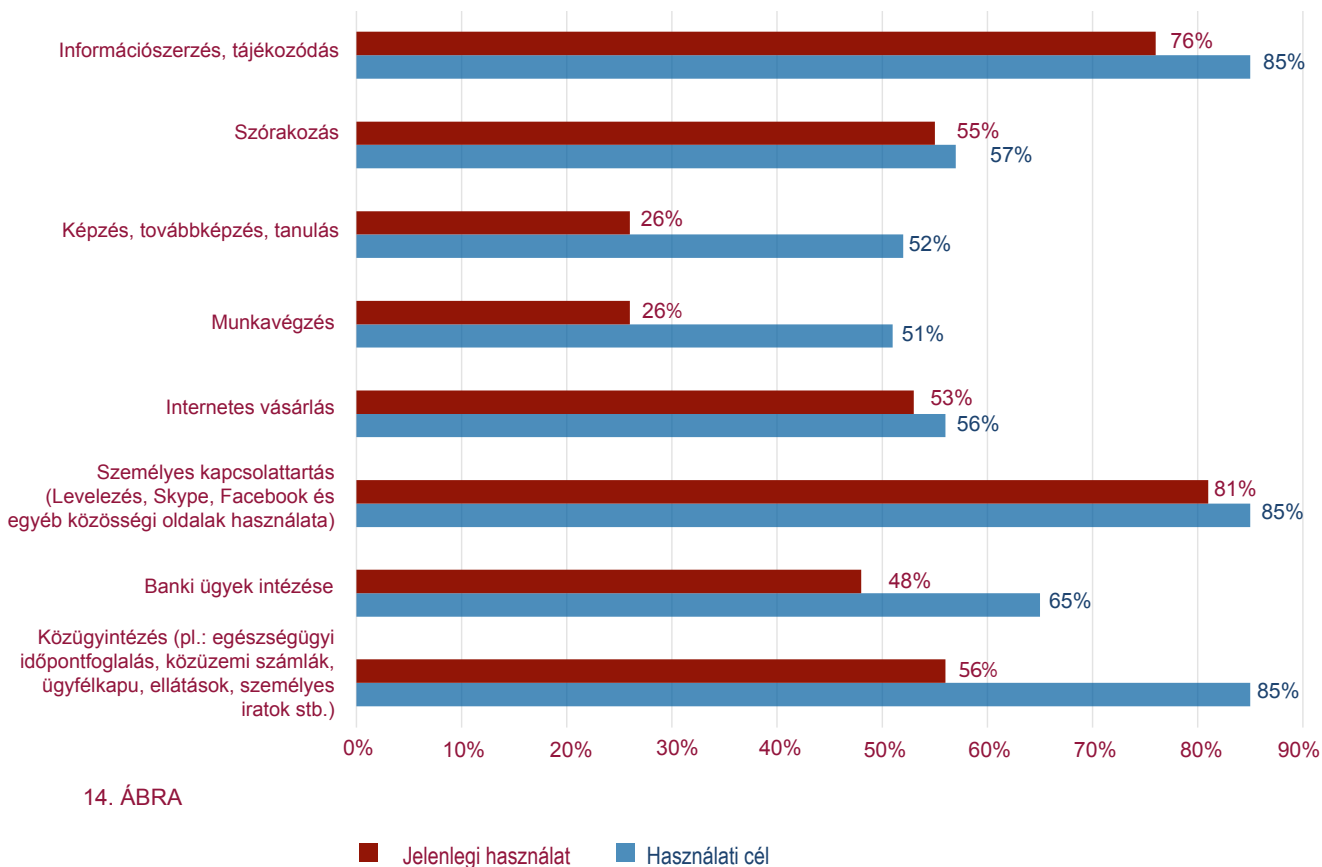
13. ÁBRA



A fenti diagram (13. számú) szerint a résztvevők közel 40 százalékának a mozgáskorlátozottsága valamilyen szinten befolyásolja a számítógépének használatát. A résztvevők több mint 30 százaléka úgy érzi, valamilyen speciális eszközre lenne szüksége, és a résztvevők 30 százalékának kell valamilyen személyi segítség a számítógépének használatához. A bekerülő személyek 17 százaléka jelezte, hogy kommunikációjában is segítené egy számítógépes eszköz. Használati módokat tekintve a válaszadók 45 százaléka kézzel irányítja a számítógépet, mint bárki más, 44 százalékuk viszont bár kézzel irányít, de lassabban és nehezebben, mint mások, 6 százalékuk tekintettel, 4 százalékuk fejvel irányítja a számítógépet.

A kérdőíves felmérés kitért a számítógépes eszközök használati módja mellett arra is, hogy a kapott digitális eszközöket mire használnák a jövőben. A következő ábrán (14. számú ábra) látható, hogy minden témában magasabb volt a célérték, mint a jelenlegi – a projektvégi értékelő kérdőívben jelzett – használati arány, emellett kiemelendő a képzés, a munkavégzés, banki ügyek, és közügyintézés értékeinek különbségei, ami jelzi a résztvevők motivációját a számítógép és internet adta lehetőségek szélesebb körének használatára.

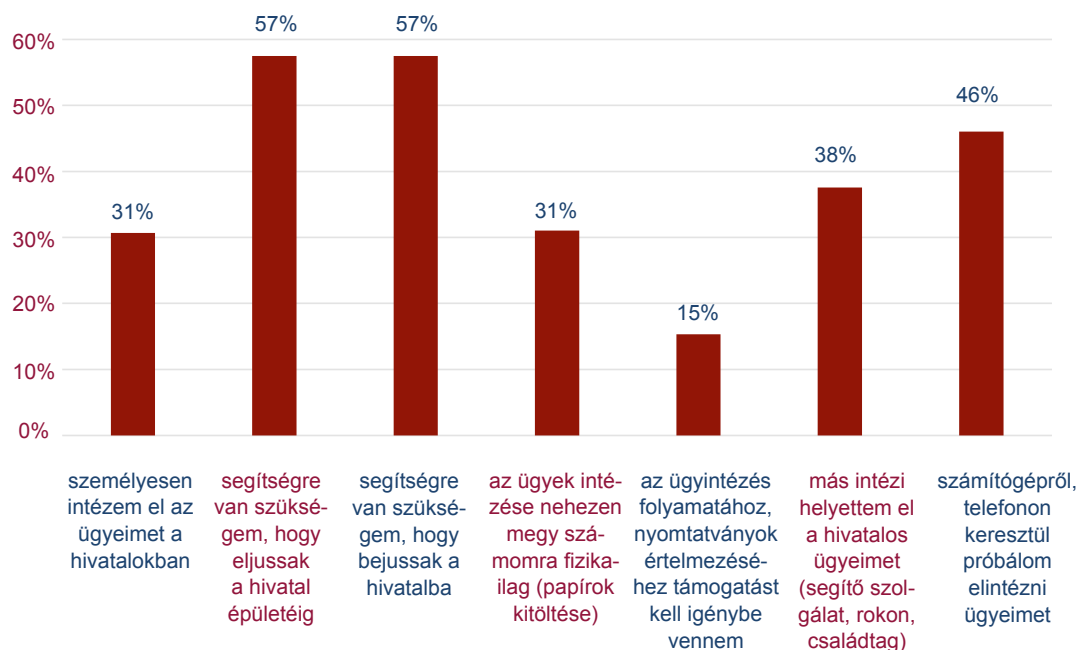
## SZÁMÍTÓGÉPES ESZKÖZ JELENLEGI HASZNÁLAT ÉS A HASZNÁLATI CÉL BEKERÜLESKOR, % (N=567)



Érdeemes itt is megemlíteni, hogy az egyén állapotának súlyossága összefüggésbe hozható a számítógép használatával és a közügyintézési jellemzőkkel is. A közügyintézés és az önellátás között szignifikáns kapcsolat tapasztalható: azok a résztvevők, akik személyi segítségre szorulnak, kisebb arányban jelölték a közügyintézt, mint a többi válaszadó. A banki ügyeknél is hasonló arányosság figyelhető meg: akik teljesen önellátóak a napi tevékenységekben, azok között volt magas az online ügyintézési forma. Vagyis azok, akik önellátóak és nem szorulnak segítségre, nagyobb arányban végzik hivatalos ügyeiket online. Öröndetes, hogy használják ezt a formát, azonban azoknak, akik súlyosabb állapotban vannak, még nagyobb szükségük lenne az online lehetőségek kiaknázására, és így az akadálymentes ügymenetekre, közlekedés megspórolására és a nehézségek elkerülésére. Projektünk célja volt minden bevont mozgáskorlátozott ember számára megteremteni a napi számítógép-használat feltételeit, hogy minél többen tudjanak élni az online ügyintézési formákkal, valamint a számítógép és internet adta lehetőségekkel.

A közügyintézés központi eleme a projektnek, ezért fontosnak tartottuk megtudni, hogy a bevont mozgáskorlátozott személyek hogyan intézik saját ügyeiket (15. ábra). A válaszadók mindössze 31 százaléka volt az, aki a személyes ügyintézt is jelölte a kérdőívben, és 46 százalék, aki telefonról vagy számítógépről intézi az ügyeit. Kiemelkedő, hogy 57 százalékuknak nehézséget okoz a hivatalokhoz való el és bejutás, ami fizikai akadálymentesítési hiányokat takar a tömegközlekedésben és olyan helyszíneken is, amelyek akadálymentesítése törvényileg megkövetelt.

## RÉSZTVEVŐK HIVATALOS ÜGYINTÉZÉSÉNEK JELLEMZŐI, % (N=567)



15. ÁBRA

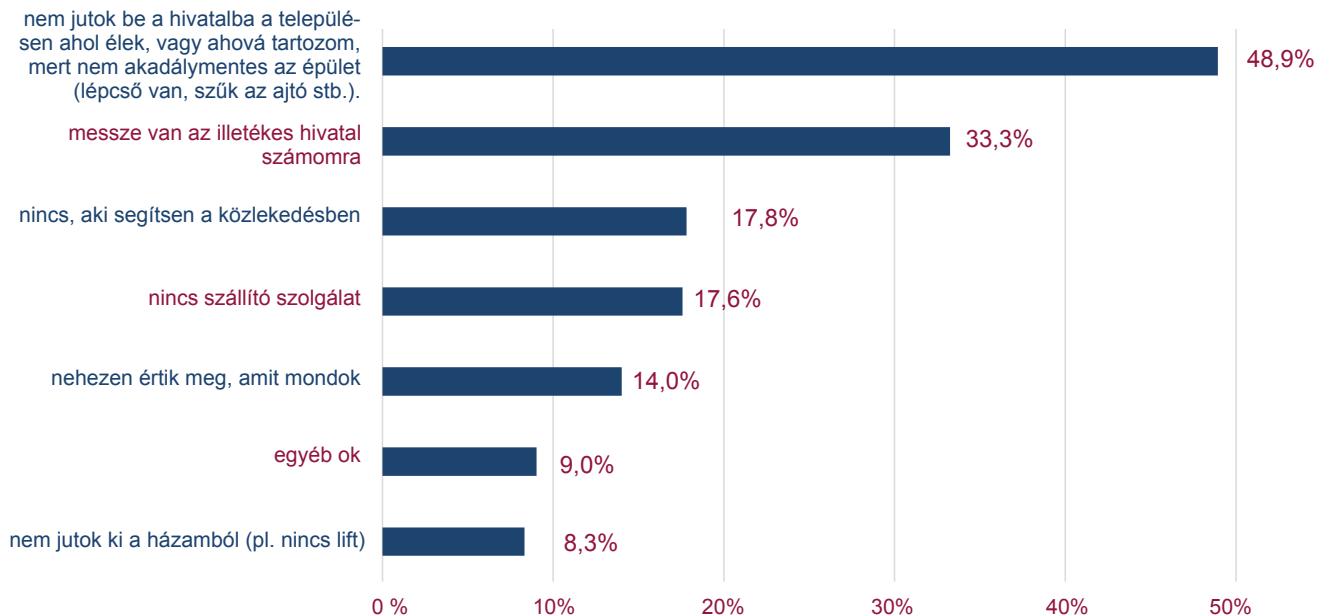
Az ügyintézési jellemzők összefüggésben vannak az egyének támogatási igényeivel és az önállósági képességekkel is. Megállapítható, hogy minél súlyosabb valakinek az állapota, minél inkább személyi segítségre szorul valaki, annál nehezebben tud elmenni vagy bejutni a hivatalokba. Az ügyintézés folyamatában segítséget igénylők között jelentős különbség van azok között, akik képesek ellátni magukat, és akik személyes segítséget igényelnek. A keresztábra elemzésekből az is megállítható, hogy azok körében, akik segédeszközt és/vagy személyi segítséget vesznek igénybe, szignifikánsan nagyobb arányban intézi más a hivatali ügyeiket helyettük. Az infokommunikációs akadálymentesítés fontosságára hívja fel a figyelmet az az adat, hogy akik a napi rutin elvégzéséhez személyi segítséget vesznek igénybe, és akiknek ügyintézése személyes jelenlét formájában nehezített, kisebb arányban intézik online vagy telefonon ügyeiket, mint az önállósítók, akiknek többnyire a személyes hivatali ügyintézés sem okozna gondot.

A hivatali ügyintézés a támogató szolgálatokhoz való hozzáférési adatokkal együttesen is megvizsgáltuk. Megállapítható, hogy akiknek nincs szüksége támogató szolgálatra azok a többi kategóriához képest nagyobb arányban intézik egyedül ügyeiket, míg azok, akikkel nem kötött szerződést a támogató szolgálat, inkább mások segítségét veszik igénybe. Ehhez hasonlóan, akik igénybe veszik a támogató szolgáltatást, de az nem elegendő számukra, azoknak nagyobb arányban intézik mások a hivatalos ügyeiket, illetve az ügyintézés közben fizikai nehézségekbe ütközők is szignifikánsan nagyobb arányban elégedetlenek a támogató szolgáltatással. Szignifikáns kapcsolat figyelhető meg azok között is, akiknek segítségre van szükségük a hivatalokhoz való el és bejutásban, és ahol nem elérhető a településen a szolgáltatás.

A fentebb említett problémákból fakadóan sokan vannak, akik nem tudnak személyesen eljárni, vagy a kényelmetlenségek és megalázó helyzetek miatt kerülnek a személyes közügyintézési helyzeteket, ezáltal kiesnek a közszolgáltatások nyújtotta lehetőségekből is. A kistelepüléseken, ahol a szolgáltatások kisebb számban vannak jelen, a súlyosan mozgáskorlátozott emberek többszörösen nehéz helyzetben vannak. A sokszor előforduló kiszolgáltatott helyzetek és körülményes megoldások korlátozzák a mozgáskorlátozott emberek ügyintézését és önrendelkező életét.

## HA NEM TUDJA SZEMÉLYESEN INTÉZNI ÜGYEIT, MI AZ OKA, % (N=421)

16. ÁBRA



A következő ábra (16. ábra) arra keresi a választ, hogy mi az oka annak, ha valaki nem személyesen intézi ügyeit. A diagram alapján a válaszadók 14 százaléka kommunikációs problémákba ütközik hivatali ügyintézésük során, amely kommunikációs problémákat elkerülendő inkább nem intéz ügyeket. A válaszadók jelentős része a közlekedési és távolsági szolgáltatók, valamint a szállító szolgálat szolgáltatásait hiányolja, a többi válasz pedig főként fizikai akadálymentesítési problémákat fed le, melyek közül kiemelkedő 48,9 százalékkal a hivatalok akadálymentesítési hiányosságai. Ez az arány azért is riasztóan magas, mert ezeknek az intézményeknek mindenki számára elérhetőnek kell lenniük, függetlenül az egyén egészségi állapotától vagy segédeszköz használatától. Megdöbbentő azok aránya is, akik nem jutnak ki házukból, és saját lakásukba bezárva kénytelenek élni.

Statisztikai összehasonlítást végeztünk a támogató szolgálat és az ügyintézés között, és az eredmények alapján szignifikáns kapcsolat van azok között, akiknek nincs segítség a közlekedésükben azokkal, akiknek nem elérhető a településen a támogató szolgálat, illetve akiknél kapacitáshiányok tapasztalhatók. Akik azt jelölték, hogy nincs szállító szolgálat, szignifikánsan nagyobb arányban igényelnek segédeszközt és személyi segítséget is a napi rutin feladatok elvégzésében.

Itt is látható, hogy a nehézségek halmozódnak, sokszor a legelesettebb, legtöbb segítséget igénylő emberek maradnak szolgáltatások nélkül.

A támogató szolgálatok hiánya és a közügyintézés hozzáférhetőségét akadályozó tényezők rendszer szinten nehezítik a mozgáskorlátozott emberek életét. E hiányok pótlásával egyidejűleg fontosak az olyan, mindenütt elérhető technológiák és megoldások, amelyek megkönnyíthetik ezeknek az embereknek a mindennapjait.

Projektünk célja, hogy a digitális technikákkal mind a hétköznapi élet, mind a közügyintézés folyamata gördülékenyebbé és gyorsabbá válhasson. Fontosnak tartjuk a személyes ügyintézés sikerességét, az akadálymentesítést és a mindenki számára hozzáférhető szolgáltatásokat, azonban ezzel egyidejűleg a számítógép és internet adta lehetőségekkel olyan távlatok nyílhatnak és nyílnak meg a mozgáskorlátozott személyek számára, amely jelentős autonómia, életminőség és önrendelkezési fejlődési lehetőséget rejt magában.



## ESZKÖZKIVÁLASZTÓ KÉRDŐÍV ÉS ÉRTÉKELŐ KÉRDŐÍV

A projekt folyamatában a résztvevők kiválasztása után megkezdődött a mentorok munkája. Az országos lefedettségű mentorhálózat 48 mentora között „osztottuk el” a bekerült jelentkezőket. Bár a Bekerülési kérdőív sok területen hasznos volt, részletesebb információkra volt szükség a résztvevők személyes céljairól, preferenciáiról, számítógépes szokásairól, állapotáról személyes környezetében fellelhető akadályokról, és a számítógépirányítási módszereiről is, hogy mindenki személyre szabottan az őt leginkább segítő eszközhöz juthasson.

A MEOSZ felvette a kapcsolatot egy amerikai módszer, a „Matching Person & Technology” (MPT) (Személyek és Technológiák Illesztése) modelljének megalkotóival. Az MPT egy folyamatorientált felmérő rendszer, melynek célja a felhasználó igényeinek, céljainak és preferenciáinak legmegfelelőbb technológiák és személyre szabott támogatások kiválasztása. A projekt ennek a modellnek a rehabilitációs szellemiségét vette át. Ez alapján fejlesztette ki szakmai stábunk szomatopedagógus kollégák vezetésével a saját kérdőívünket, a „Megfelelő asszisztív eszközök kiválasztása” nevű felmérést (továbbiakban Eszköz kiválasztó kérdőívnek nevezzük). A kérdőív magába foglalt különböző dimenziójú elégedettségméréseket, számítógéphasználati szokásokat és módokat, illetve motoros-kézfunkciós vizsgálatokat, amelyekkel a különböző eszközök fizikai használati képességét vizsgálták. A kérdőívet a mentorok vették fel az érintettekkel személyesen, az eredményeket a gyógytornász szakemberek elemezték. A kérdőívet 617 fő töltötte ki, ez a szám azért magasabb, mint a Bekerülési kérdőív által kitöltött személyek száma, mert ebben minden projektbe bekerülő, majd később kilépő (visszalépő, elhunyt, stb.) személy szerepel.

Az Eszköz kiválasztó kérdőív felmérés egyes eredményeit egy másik kérdőív, a 2. körben végzett év végi értékelő kérdőív (továbbiakban Értékelő kérdőív) tükrében vizsgáljuk meg. Ezt a kérdőívet 2020 végén, tehát sok esetben két évvel később vettük fel, mint az Eszköz kiválasztó kérdőívet vagy a Bekerülési kérdőívet.

Az Értékelő kérdőív célja annak vizsgálata, hogy a projektidőszak alatt a mentorált személyek autonómiája és kompetencia köre miben változott, emellett általános és visszatérő kérdéseket tettünk fel a korábbi kérdőívekből a belépéskori és a projekt végi hasonlóságok és különbségek összehasonlítása érdekében. A kérdőív az alábbi projektvégi témaköröket ölelte fel: aktivitás és részvétel; önállóság, autonómia fejlődése; Számítógép- és internethasználati szokások; Közügyintézési elemek és szokások; kapcsolat a mentorral. Ezt a kérdőívet 525 fő töltötte ki, akik a jelenlegi projektben lévő személyek közül kerültek ki. (Sok résztvevőnk kórházban van, betegségben szenved, vagy egyéb akadályoztatás miatt nem tudta kitölteni a kérdőívet.) A kérdőívet online felületen, önállóan, a mentorok közreműködése nélkül töltötték ki a résztvevők. (A két kérdőív között tehát a felvételi módszerben is különbség van, míg az Eszköz kiválasztó kérdőív személyesen, mentorok által felvett, addig az Értékelő kérdőív önállóan, online kitöltött felmérés.)

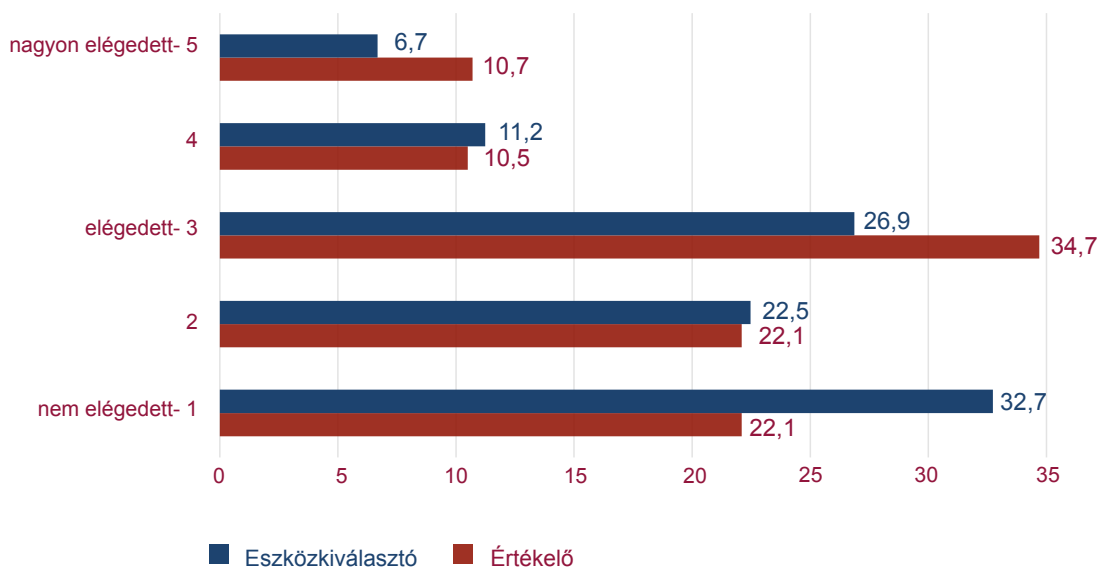
## AKTIVITÁS ÉS RÉSZVÉTEL

Fontosnak tartottuk megkérdezni a mozgáskorlátozott embereket, hogy mennyire elégedettek az életük különböző területein. Az elégedettség mutatóját nagyban befolyásolja a mozgáskorlátozott embereket korlátozó akadályok léte is. A kérdéseket feltettük a projektbe való bekerülésük után, az Eszköz kiválasztó kérdőívben és az Értékelő kérdőívben egyaránt. Az egyes területek nem mindegyike vonható összefüggésbe a projekt során kapott támogatásokkal, azonban mindenképpen érdekes látni a résztvevők életének fontos dimenzióinak változásait, vagy éppen stagnálását. Ezekből az eredményekből mutatunk be néhányat a következőkben. Szükséges megemlíteni az adatok megfelelő értelmezéséhez, hogy számos, a projekthez kapcsolódó és attól független elégedettségi mutató értékét is jelentős külső tényezők befolyásolták. A 2020-as évig a projekt kezdete óta nagyszámú

beszámolót, történetet, visszajelzést kaptunk, ami a résztvevők életének megváltozásáról, kinyílásáról, a világ és a társadalmi élethez való kapcsolódásáról szólt. Sok ismeretség kötöttet, informális csoportok alakultak, és számos ember találkozhatott olyan sorstársi mentorokkal, illetve más résztvevőkkel, akikkel közösséget tudtak alkotni. A 2020-as évben azonban a COVID-19 vírus és az azt követő karantén és korlátozások, a távolságtartás, a bezártság, kiszolgáltatottság és félelemérzése ezeket a területeket is érintette, ugyanúgy, mint a legtöbb embert. Továbbá, a korábban már bemutatott súlyos közszolgáltatási hiányok (pl. akadálymentes közlekedési lehetőségek, támogató szolgálatok hiánya) sem változtak a projekt ideje alatt jelentősen. Ezeket az adatokat tehát ennek tükrében kell vizsgálni, miszerint a második adatfelvétel, az Értékelő kérdőív felvétele közben ezek a sokszor veszélyeztetett egészségi állapotú emberek a korábbinál sokkal nagyobb korlátok közé kerültek, amelyek megnehezítették és átalakították az élet számos területét. Mindezért a legfontosabb megállapítása az elégedettségmérésnek, hogy a mozgáskorlátozott emberek a projekt elején és végén is igen alacsony arányban elégedettek a különböző mutatókkal, kiemelten a közlekedési lehetőségeikkel és a képzésben való részvétellel.

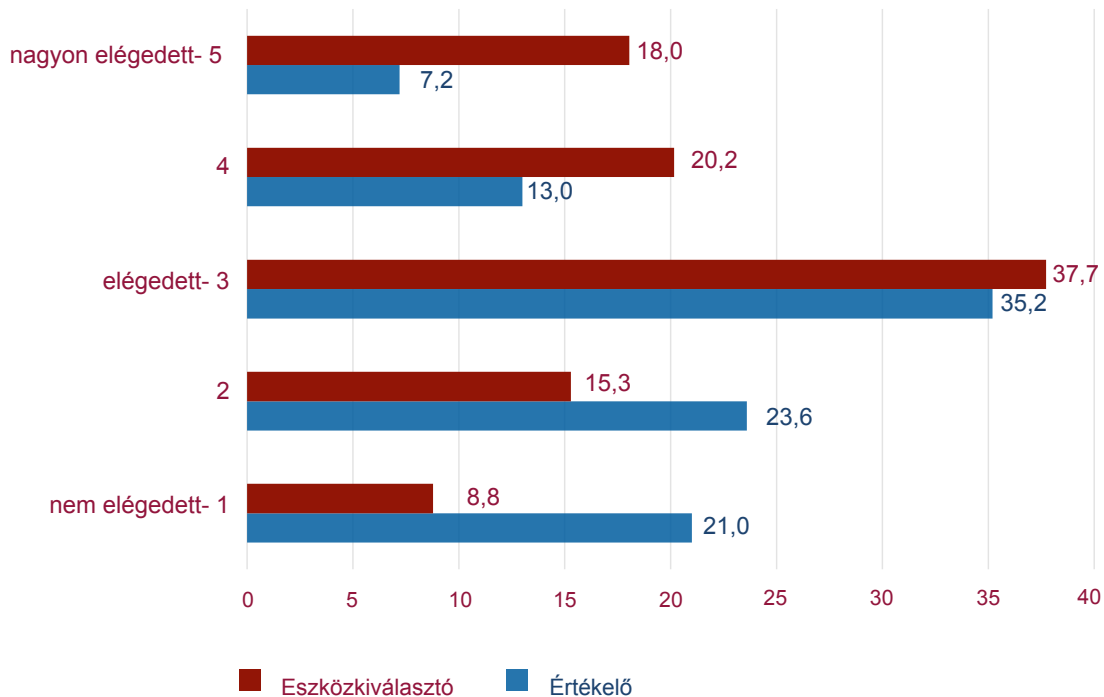
ODA TUDOK MENNI, AHOVA SZERETNÉK, % (N=525)

17. ÁBRA



A fenti diagram (17. ábra) azt mutatja meg, hogy mennyire érzik úgy a válaszadók, hogy oda tudnak menni, ahová szeretnék. A két különböző kérdőívfelvétel során lefuttatott statisztikai próbák nem jeleznek szignifikáns értékeket, azonban látható, hogy nagyobb arányban jelöltek elégedett és nagyon elégedett értéket az Értékelő kérdőívben, míg az Eszközkiválasztó kérdőívben közel 10 százalékkal többen jelölték a nem elégedett értéket.

Az alábbi ábra (18. ábra) az önellátás és háztartási feladatok elégedettségi szintjét mutatja, mely szerint a statisztikai próbák erős szignifikáns értéket mutattak. Az elemzés eredményei alapján a válaszadók sokkal elégedettebbek voltak az önellátással kapcsolatban az Eszközkiválasztó kérdőív kitöltésekor, mint az Értékelő kérdőív felvételekor. Az önellátási képességet sok tényező befolyásolja, de megemlíthetjük az elérhető szolgáltatások alacsony szintjét és színvonalát, a személyi segítők területi lefedettségének és létszámának hiányosságait, illetve az egyének egészségi állapotának romlását is, amely kihathat az önellátási elégedettség csökkenéséhez.

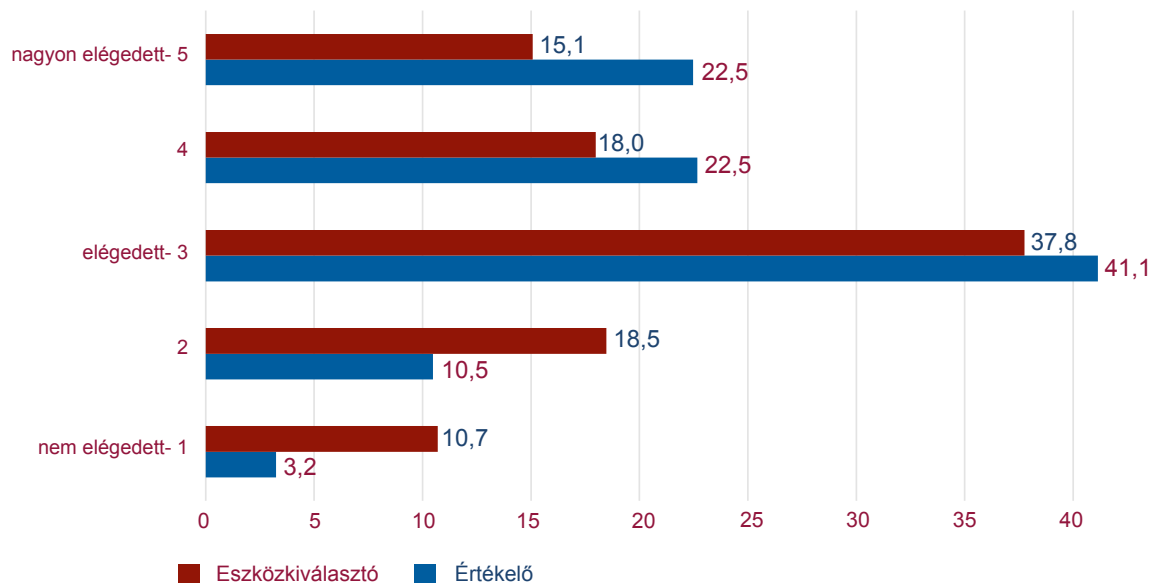


Ehhez kapcsolódóan érdemes megnézni az Értékelő kérdőívben felmért egészségi állapot változással kapcsolatos eredményeket, melyek szerint a résztvevők 16,2 százalékának romlott az állapota, további 6,5 százaléknak a romló állapota mellett magasabb eszköztámogatási igénye lett a projekt ideje alatt. Ezek az eredmények hatással lehettek az önellátással kapcsolatos elégedettség mutatókra is. Az összehasonlítások között felmértük az általános egészségi állapottal kapcsolatos elégedettséget is, amely alapján a nem elégedett-nagyon elégedett 5 fokú skála minden értékén az Eszközkiválasztó kérdőív felvételének idején az elégedettség mutatók magasabbak voltak.

Érzelmi jóllétet tekintve, míg az Eszközkiválasztó kérdőív eredményei a 4-es és a nagyon elégedett értékeknél csúcsosodtak ki (39-22 százalékkal), addig az Értékelő kérdőív alapján az adatok az elégedett és 4-es értékeknél oszlottak el nagyobb arányban (39,4-21,1 százalék). A Fizikai kényelem/ jóllét dimenziójában is ez a tendencia mutatkozott. A fentebb említett egészségi állapottal kapcsolatos kérdésnél szintén meg kell jegyeznünk a COVID-19 és a hozzá kapcsolódó országos intézkedések hatását az egyes személyek életére.

Az emberek közötti kapcsolatok területét is vizsgálta a két kérdőív, amely a 19. ábrán vehető szemügyre. Az emberek közti kapcsolatok esetében szignifikáns értéket jeleztek a statisztikai próbák. Erőteljes középre húzás figyelhető meg mindkét adatfelvételkor, azonban az Eszközkiválasztó kérdőív felvételekor nagyobb arányban jelölték az alsó két értéket, míg az Értékelő kérdőívben valamelyest nagyobb arányban jelölték a nagyon elégedett és kisebb arányban a nem elégedett kategóriát.

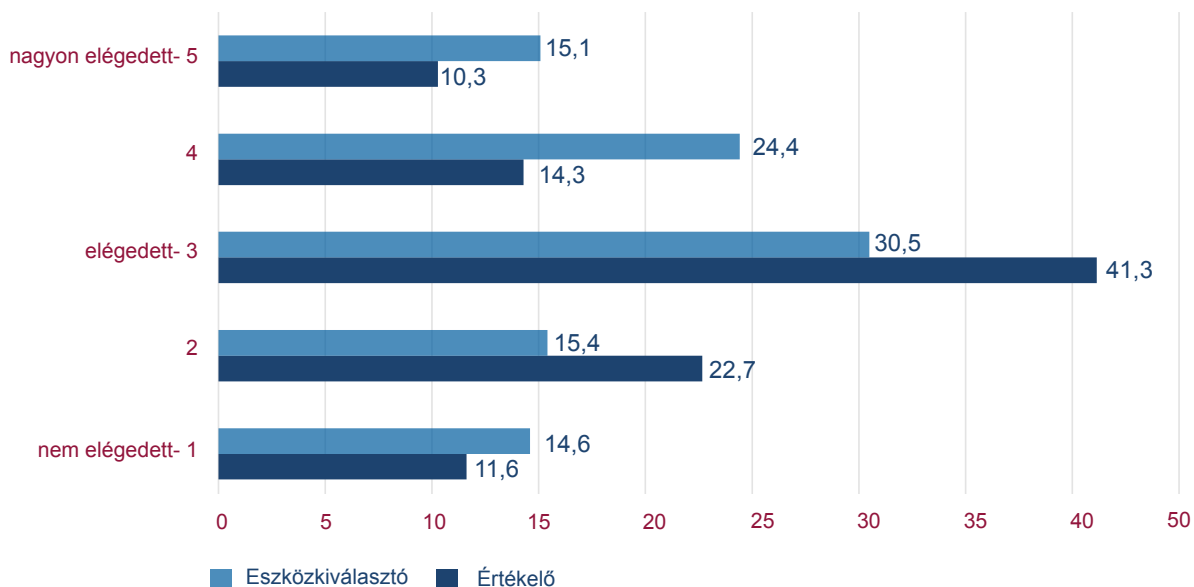
## EMBEREK KÖZÖTTI KAPCSOLATOK, % (N=525)



Hasonló dimenziót vizsgál a valahova tartozás elégedettségének vizsgálata, melyben a nagyon elégedett érték az Eszköz kiválasztó kérdőívben felvett 39,1 százalékról 25,3 százalékra esett, az elégedettek aránya viszont 21-ről 38,3 százalékra nőtt, míg a nem elégedetteknel kis csökkenést figyelhetünk meg az Értékelő kérdőívben. Összességében tehát a felső két elégedettségi mutató csökkent az eltelt idő alatt, és erős középre tolódás figyelhető meg a résztvevők valahová tartozással kapcsolatos elégedettségében.

Ugyancsak ehhez közeli dimenziót vizsgál a közösségekben és társas polgári tevékenységekben való részvétel területe, mely a lenti (20. számú) ábrán figyelhető meg.

## RÉSZVÉTEL A KÍVÁNT KÖZÖSSÉGBEN, TÁRSAS ÉS POLGÁRI TEVÉKENYSÉGEKBEN, % (N=525)

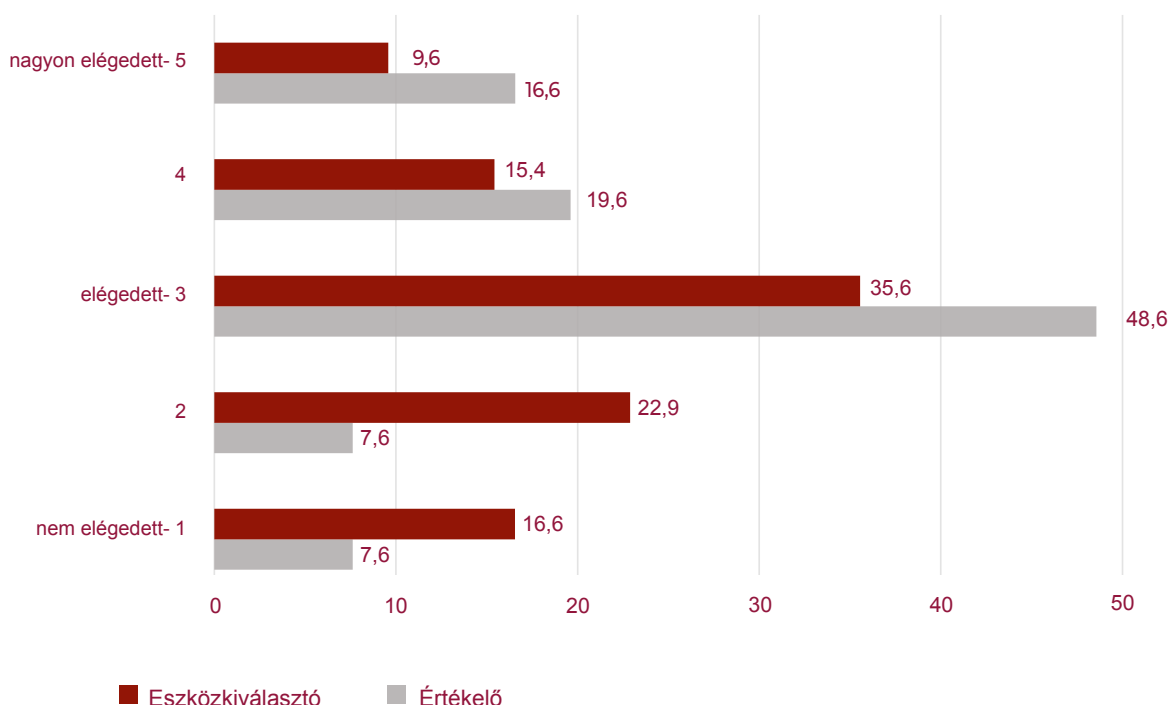


Itt is hasonló tendencia látható, a felső értékek és így az elégedettség csökkenése, továbbá a középső értékek erősödése jellemző. Itt is meg kell említsük, hogy az emberi kapcsolatokhoz és közösségekhez tartozó értékek romlását a jelentős külső tényezők - karantén, vírushelyzet, elszigetelődés és bezártságérzet - nagyban befolyásolták, és megnehezítették mindenféle társas kapcsolat kialakítását, épülését.

Az elégedettségi kérdések kitérnek aktivitási területekre is, vizsgáltuk az iskolai végzettség, munkavállalás és önállóság témakörét is.

ISKOLAI VÉGZETTSÉG, SZAKKÉPESÍTÉSI ELÉGEDETTSÉG, % (N=525)

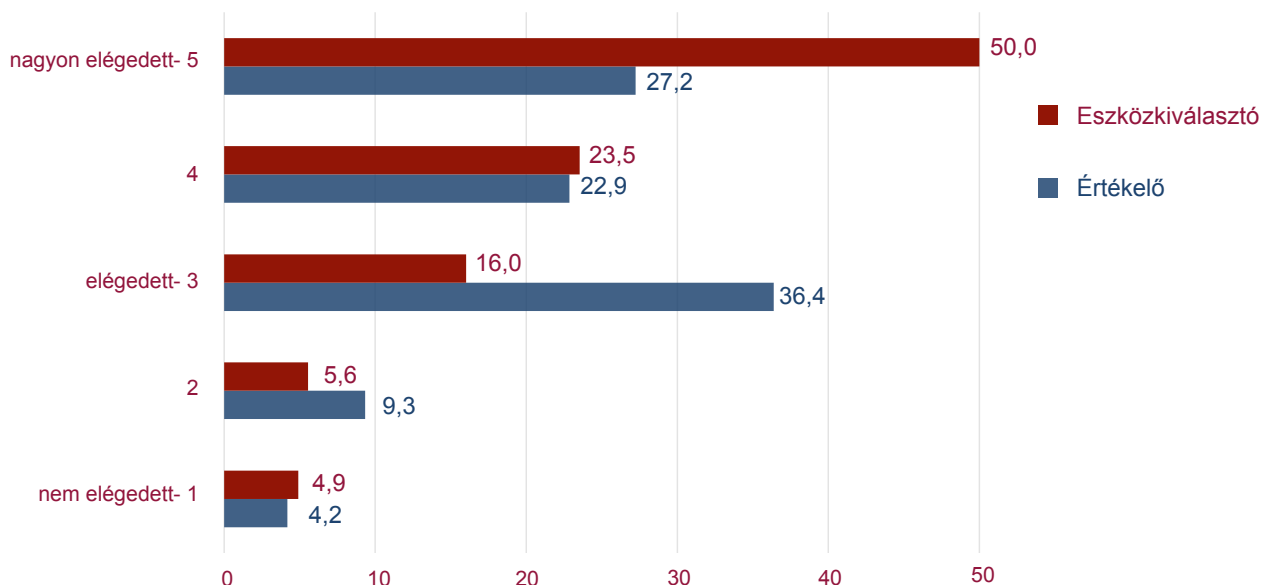
21. ÁBRA



Az iskolai végzettséggel való elégedettség (21. ábra) szignifikánsan magasabb értéket mutat az Értékelő kérdőívben, mint az Eszközkiválasztó kérdőívben. A felső három kategóriában az Értékelő kérdőív eredményei magasabbak, mint a korábbi felvételnél. Ez a pozitív változás azonban nem jelenik meg a munkavállalási lehetőség elégedettségi felvételénél. Bár a nem elégedett értéket kevesebben jelölték az Értékelő kérdőívben, mint az Eszközkiválasztó kérdőívben (29,9-35,7 százalék), a felső értékekben ismét csökkenő arányokat mutatnak az adatok és a középső, elégedett értékben van a legmagasabb arány és eltérés (Értékelő 30,9- Eszközkiválasztó 22,2 százalék). Érdemes azonban megjegyezni, hogy a projekt ideje alatt a résztvevők 15,6 százaléka iratkozott be új iskolába, tanfolyamra, és 15,4 százaléknak lett új munkahelye, amely arányok befolyásolhatták ezeket az értékeket.

ÖNRENDELKEZÉS ÉS ÖNÁLLÓSÁG (DÖNTÉSHOZATAL), % (N=525)

22. ÁBRA



Az önrendelkezés és önállóság (döntéshozatal) kérdésével kapcsolatos válaszadói elégedettség (22. ábra) a gyakoriságokat tekintve szignifikánsnak tűnik, a válaszadók jelentős aránya, 50 százaléka az Eszköz kiválasztó kérdőív adatfelvétele idején nagyon elégedett volt, azonban az Értékelő kérdőívben csaknem felére esett vissza a nagyon elégedettek aránya. A korábban nagyon elégedettek esetében középre tolódás figyelhető meg leginkább, amely így 36,4 százalék lett a korábbi 16 százalékhöz képest.

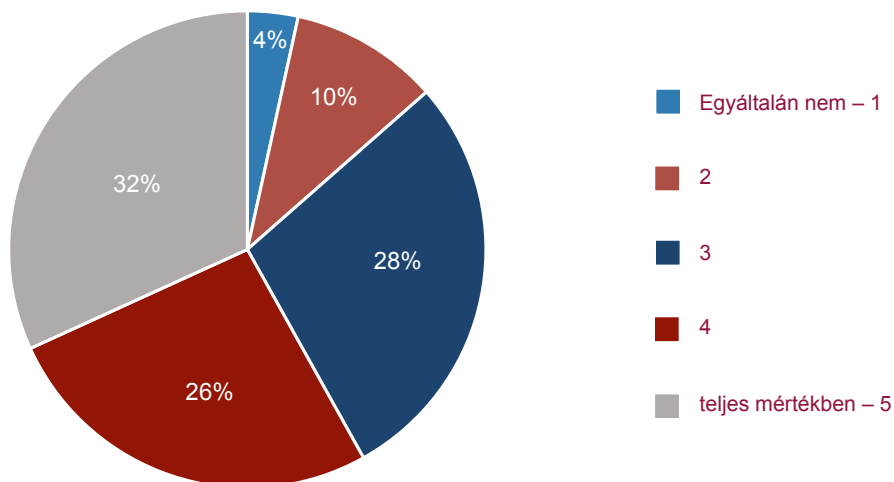
Fontos megemlíteni, hogy az önállósággal való elégedettség csökkenésére szintén kihathat az Értékelő kérdőív felmérésekor fennálló, erős frusztrációval járó járványhelyzet és a korlátozások. Ezen kívül lényeges kiemelni a projekt és a mentorok munkáját az önrendelkezési-döntéshozatali tudatosság növelésében, amely számos mentorált személy figyelmét hívta fel jogsérelmekre, problémákra, szolgáltatási és rendszerszintű hiányosságokra, ami sokuknak edukatíván és újszerűen hatott. Ez a tudatosság, a szélesebb körű tájékozottság és nagyobb fokú kritikai szemlélet kihathatott az ezzel kapcsolatos elégedettségi mutatókra is.

Az önrendelkezés és önállóság értékelése szignifikáns kapcsolatot mutat az ügyintézőkkel is. Akik az eszközhasználatnak köszönhetően több ügyet intéztek, nagyobb arányban voltak elégedettek, míg azok, akiknek más intézi az ügyeit, az elégedetlenségi mutatók a magasabbak. Hasonló összefüggést mutat azoknak az elégedettsége, akik nehézségekbe ütköznek az ügyintézők alkalmával, papírok kitöltésével vagy azok értelmezésével kapcsolatban, körükben alacsonyabbak az önrendelkezési elégedettségi mutatók.

Ehhez kapcsolódó az Értékelő kérdőív azon kérdése is (23. ábra), amelyben megkérdeztük a résztvevőket egy ötfokú skálán, hogy a projekt mennyiben járult hozzá a jogtudatosságukhoz a hivatalos ügyek intézése és szolgáltatások igénybevétele közben. A résztvevők csupán 4 százaléka gondolta úgy, hogy egyáltalán nem befolyásolta ebben a projektben való részvétel, a felső két, 4-es és 5-ös értéket 26 és 32 százalék jelölte. Vagyis elmondható, hogy a mentorált személyek 58 százaléka érezheti úgy, hogy a projektben való részvétel jelentősen hozzájárult a jogtudatosságához.

Aktivitás területén további kérdéseket tettünk fel az Értékelő kérdőívben, hogy megismerjük a mentorált személyek jelenlegi helyzetét, körülményeit.

**MENNYIRE JÁRULT HOZZÁ A PROJEKTBEN VALÓ RÉSZVÉTEL AHHOZ, HOGY JOBBAN ISMERJE A JOGAIT A HIVATALOS ÜGYEK INTÉZÉSE ÉS A SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELE TERÉN?, % (N=525)**



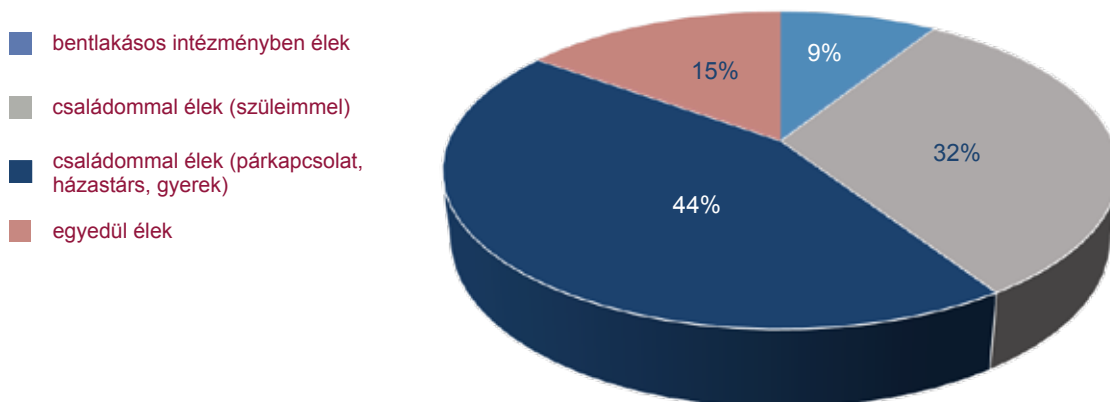
23. ÁBRA

Státuszukat tekintve a résztvevők nem jeleztek szignifikáns eltérést a projekt kezdeti állapotához képest, azonban amíg bekerüléskor a válaszadók 27 százaléka mondta azt, hogy „Jelenlegi állapotom nem teszi lehetővé a munkavállalást”, a projekt végén ez az arány 11,8 százalékra csökkent, a rokkant nyugdíjas státusz pedig 10,9 százalékról 44,8 százalékra emelkedett. Pontosan nem lehet tudni ennek a nagymértékű változásnak az okát, azonban érdemes megjegyezni, hogy a mentorok által nyújtott információk, a mozgáskorlátozott személyek számára igénybe vehető különböző ellátásokról szóló tájékoztatások és a tudatosság növelése a mentorált személyek körében hatással lehetett ennek az aránynak a növekedésében. Ez fellelhető a közügyintézési leírásokban is, számos alkalommal olvashattuk a dokumentációkban a rokkantsági ellátással kapcsolatos ügyintézés folyamatáról.

A résztvevők 44,2 százaléka saját családjával, 31 százaléka a szüleivel közös háztartásban él, 15 százalék él egyedül és 9 százalék valamilyen bentlakásos intézményben éli a mindennapjait (24. ábra). A szülőkkel közös háztartásban élők 31 százalékos aránya magas értéknek tűnik első látásra, azonban hozzá kell tenni a bevont mentorált személyek sokszor súlyos állapotát, személyi segítség igényét, illetve a környezeti és szolgáltatási akadályokat, az önálló élet lehetőségét biztosító, a mozgáskorlátozott személyeknek korlátozottan elérhető munka és lakáspiacot. Ezt a helyzetet súlyosbítja a gondnokság intézményének hazai szabályozása is, melynek problémáira a MEOSZ sok esetben felhívta

**KIVEL ÉL A MINDENNAPOKBAN?, % (N=525)**

24. ÁBRA



már a figyelmet. A projekt résztvevőinek körében 3,4 százalék kizáró gondnokság alatt, 4,6 százalék részleges gondnokság alatt áll – ez összesen 42 ember érint – további 6,7 százalék (35 embert) pedig támogatott döntéshozatal segít.

Szorosan ehhez kapcsolódik az aláírási képesség kérdése is, ugyanis a hivatalos iratok, szerződések aláírására, kézzel való ellátására sokan nem képesek súlyosabb felsővégtag érintettségek esetében. A résztvevők 19,8 százalékának nehézséget jelent az aláírás, és további 6,5 százalék egyáltalán nem képes önállóan aláírni. Összesen ez 138 személyt érint a projektben. Közülük közel 11 fő áll kizáró gondnokság alatt, 8 fő részleges gondnokság alatt, 22 főt támogatott döntéshozatal segít. Az aláírási nehézséggel élők esetében statisztikai próbákkal vetettük össze a hivatalos ügyintézési

**A MEOSZ határozottan kiáll amellett, hogy rendezni kell az aláírásra képtelen mozgáskorlátozott emberek helyzetét, elfogadhatatlan az a gyakorlat hogy aláírási nehézség okán mozgáskorlátozott emberek a gondnokság intézménye alá kerülnek.**

formákat. Azok, akik aláírási nehézséggel élnek, vagy egyáltalán nem képesek aláírásra, szignifikánsan alulreprezentáltak a személyes ügyintézésben, és nagyobb arányban nyilatkoztak úgy, hogy más intézi helyettük hivatalos ügyeiket. Emellett nem meglepő, hogy ezeknél a személyeknél a fizikai ügyintézés, a nyomtatványok kitöltése, értelmezése nagyobb arányban ütközik nehézségekbe.

Egy rövid kitekintést tennénk az aláírási problémákkal élő személyekkel kapcsolatban. A 2020-as évben egy kisebb kutatást végeztünk az aláírásban érintettek, a gondnokság alatt állók és az intézményben élők körében. Az információkat a mentorok adták. Ez a kutatás még 61 aláírási problémával élő mentorált személy adatait vizsgálta. A következő táblázat ezt mutatja be.

HOL ÉL A MENTORÁLT SZEMÉLY	ÖSSZ. VIZSGÁLT (FŐ)	EBBŐL ALÁÍRÁSI NEHÉZSÉGGEL ÉL (FŐ)	HOGYAN OLDJA MEG AZ ALÁÍRÁST?			
			Pecstét	Közjegyző előtt tett meghatalmazás	Más ír alá helyette	Egyéb segítség
<b>Otthonában</b>	42	41	9%	23%	41%	27%
<b>Intézményben</b>	58	20	25%	0%	20%	55%

Bár ez a minta kisebb, úgy gondoljuk, hogy a projekt összes résztvevőjét tekintve is valószínűleg magasabb lehet az aláírási nehézséggel élők köre, azonban az érintettek nem feltétlenül élik meg problémaként az aláírási nehézséget, mert az aláírás kérdése „valahogy mindig megoldódik”. Lehet, hogy az érintett személy így szocializálódott, közeli hozzátartozó ír alá helyette, vagy gondnokság alatt áll, ezért gyakorlatilag tényleg nem okoz problémát az aláírás.

Figyelemre méltó, hogy alacsonyabb azok száma, akik intézményben élnek, és jelezték ezt a problémájukat azoknál, akik nem intézményben élnek, de vállalt aláírási nehézségük van. Az értékelő kérdőívben ez a különbség még nagyobb, ott a válaszadók 13 százaléka jelezte, hogy bentlakásos intézményben él.

Látható, hogy a pecstét használata jobban jellemző az intézményben élőkre, míg a közjegyző, illetve a más személy általi aláírás használata inkább az otthonukban, családban élőkre jellemző.



Ez elsősorban a szülői aláírásoknak köszönhető. Az egyéb kategóriát azok jelölték, akik többnyire segítséggel írnak alá. A fenti szembetűnő különbségek az aláírási nehézséggel élők jogi helyzetének rendezéséért folyó érdekvédelmi munka szükségességét támasztják alá.

Nem élhet igazán az önrendelkezési jogával az az ember, aki számára bizonytalan az aláírásának elfogadása, vagy pótlásának módja akár a jelenre, akár a jövőre nézve.

## ÖNÁLLÓSÁG, AUTONÓMIA FEJLŐDÉSE

A MEOSZ nagy hangsúlyt helyez arra, hogy a résztvevők jogtudatossága fejlődjön, pontos tájékoztatást kapjanak saját jogosultságaikról és lehetőségeikről, és éljenek is ezekkel. Ezért fontos volt hogy számba vegyük, mi történt, mi változott a mentorált személyek önrendelkezése területén a projektdőszakban. A mentorok személyes példájukkal, információátadással, egyénre szabott bátorító-motiváló gesztusokkal segítették elő a pozitív, egyes esetekben láncreakciószerű változásokat.

17 kérdést tettünk fel erre vonatkozóan, amelyek mind úgy kezdődnek, hogy „Amióta a projektben vagyok...”, és sorra rákérdeztünk a foglalkoztatottsági és jövedelmi helyzetük, lakhatási, szociális ellátási és gondozási körülményeik, segítő eszközökkel való ellátottságuk, közlekedésük, a tanulmányaik és szabadidő-eltöltésük újdonságaira, változásaira. A válaszok elemzése alapján azt tapasztaltuk, hogy a fertőzésveszéllyel, társadalmi és intézményi izolációval, személyes karanténnal terhelt hónapok sem akadályozták meg a résztvevőket abban, hogy éljenek jogaikkal, és abban sem, hogy vállalkozókedvvel kipróbáljanak új dolgokat.

A RÉSZTVEVŐK VÁLASZAI A KÉRDÉSEK SORRENDJÉBEN	FŐ	SZÁZALÉK
amióta a projektben vagyok, lakás-akadálymentesítés történt az otthonomban/lakókörnyezetemben	83	15,8
amióta a projektben vagyok, új gyógyászati segédeszközt szereztem be	256	48,8
amióta a projektben vagyok, új eszközt szereztem be a háztartásomba, ami segíti az önállóságot	237	45,1
amióta a projektben vagyok, előfordult, hogy igénybe vettem a szállító szolgáltatást, amit a projekt előtt sosem vettem igénybe	64	12,2
amióta a projektben vagyok, előfordult, hogy igénybe vettem személyi segítséget, amit a projekt előtt sosem vettem igénybe	158	30,1
amióta a projektben vagyok, előfordult, hogy igénybe vettem nappali ellátást, amit a projekt előtt sosem vettem igénybe	44	8,1
amióta a projektben vagyok, előfordult, hogy igénybe vettem mozgáskorlátozott emelőt vonattal való utazáshoz, amit a projekt előtt sosem vettem igénybe	63	12
amióta a projektben vagyok, előfordult, hogy igénybe vettem beemelőt liftet strandoláshoz, úszáshoz, amit a projekt előtt sosem vettem igénybe	48	9,1
amióta a projektben vagyok, üdülni mentem, amely korábban nem volt jellemző	78	14,9
amióta a projektben vagyok, részt vettem a választásokon, amely korábban nem volt jellemző	137	26,1
amióta a projektben vagyok, új pénzügyi ellátásban részesültem	71	13,5
amióta a projektben vagyok, bentlakásos intézménybe költöztem	16	3
amióta a projektben vagyok, bentlakásos intézményből kiköltöztem	15	2,9
amióta a projektben vagyok, önálló lakásba költöztem	32	6,1
amióta a projektben vagyok, beiratkoztam iskolába, tanfolyamra	82	15,6
amióta a projektben vagyok, lett új munkahelyem	81	15,4
amióta a projektben vagyok, jobban megismertem a mozgáskorlátozott emberek lehetőségeit	430	81,9

A legmarkánsabb változás a jogtudatosság területén következett be. A résztvevők 81,9 százaléka válaszolta azt, hogy jobban megismerte a mozgáskorlátozott emberek lehetőségeit.

A projektidőszak alatt legalább egy választáson a mentorált személyek közül 320 fő vett részt, ebből 137 fő először szavazott életében, vagy legalábbis korábban „nem volt jellemző”, hogy részt vesz a választásokon. Minden harmadik résztvevő mozgóurnát kért, a többiek a szavazóhelyiségben szavaztak.

Lakáskörülményeik terén a legjelentősebb előrelépést az a 32 fő (6,2%) tette, aki életében először önálló lakásba költözött ebben az időszakban, további 3 százalék bentlakásos intézménybe költözött, és szinte ugyanannyian, 2,9% pedig kiköltözött bentlakásos intézményből.

Ennél sokkal többen léptek előre tárgyi környezetük fejlesztése terén annak érdekében, hogy önrendelkező életvitelük teljesebb lehessen. A résztvevők majdnem fele szerzett be új gyógyászati segédesszközt (48,8%) és önállóságot segítő háztartási eszközt (45,1%), további 83 fő otthonában történt lakás-akadálymentesítés ebben az időszakban. (15,8%).

Körülbelül minden hetedik személynek lett új munkahelye (15,6%), illetve iskolába, tanfolyamra iratkozott be (15,4%). További 71 fő (13,5%) új pénzügyi ellátásban részesült.

Minden harmadik résztvevő nyilatkozott úgy, hogy ellátása és életminősége javítása érdekében személyi segítőt vett igénybe, amit korábban soha nem tett (30,1%).

Körülbelül azonos arányban vettek igénybe olyan közlekedési módot, amit a projekt előtt még soha: mozgáskorlátozott emelőkért vonattal való utazáshoz (a résztvevők 12%-a), vagy szállító szolgáltatást rendelt (a résztvevők 12,2 %-a) először életében, mindkettő nagyon jelentős lépés, és ebben biztosan nagy szerepe van a mentorok támogatásának is.

Ugyancsak nagy valószínűséggel a projekt szellemisége, a mentorok biztatása és konkrét segítségnyújtása is hozzájárult, hogy 78 olyan mentorált személy vett részt üdülésen, akinek az életében „ez korábban nem volt jellemző” (a résztvevők 14, 9%-a), és 48 fő vett igénybe beemelő liftet strandoláshoz, úszáshoz, amit a projekt előtt sosem vett igénybe (a résztvevők 9,1%-a).

A fenti eredményeket erősítette meg egy másik, általánosabban feltett kérdés, ahol azt kellett egy ötfokú skálán értékelniük a résztvevőknek, hogy mennyire járult hozzá a projektben való részvétel ahhoz, hogy jobban ismerje a jogait a hivatalos ügyek intézése és a szolgáltatások igénybevétele terén? A válaszadók 86,5 százaléka volt elégedett (3-4-5 fokozat), és csak 13,5 százalékuk érezte gyengének vagy semmisnek (1-2 fokozat) ezt a hozzájárulást.

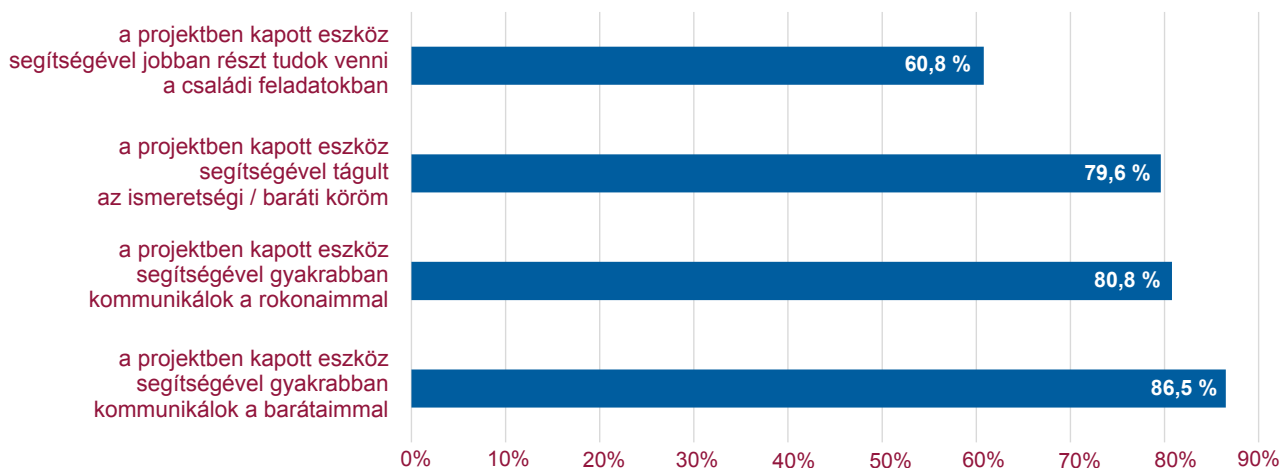
Arra a kulcsfontosságú életminőségi kérdésre is rákérdeztünk, hogy hogyan változtak a projektben résztvevők társas kapcsolatai a projekt alatt (25. ábra). E kérdést két oldalról közelítettük meg. Egyrészt azt szerettük volna látni, hogy közvetlenül a projektben kapott digitális eszköz felhasználásával élénkebbé vált-e a résztvevő kommunikációja, és ezen keresztül változtak-e családi szerepei és baráti kapcsolatai.

A válaszadók legalább négyötöde gyakrabban kommunikál mind a barátaival, mind a rokonaival. Különösen a baráti körrel lett intenzívebb a kommunikáció, és egyúttal szélesedett is a kör, e téren tapasztalható tehát a legnagyobb megerősödés.

Az a tény, hogy a családi feladatokban a résztvevők 60 százaléka tud a kapott eszköz segítségével jobban részt venni, ugyancsak hatalmas előrelépés, ami egyaránt kihat az önbecsülésre és az önrendelkezésre is. A közügyek dokumentációjában szerepel olyan, bentlakásos intézményben élő anya,

VÁLTOZTAK-E BARÁTI, CSALÁDI KAPCSOLATAI, KAPCSOLATTARTÁSA A PROJEKTIDŐSZAK ALATT? IGAZAK-E ÖNRE AZ ALÁBBI ÁLLÍTÁSOK?, % (N=525)

25. ÁBRA

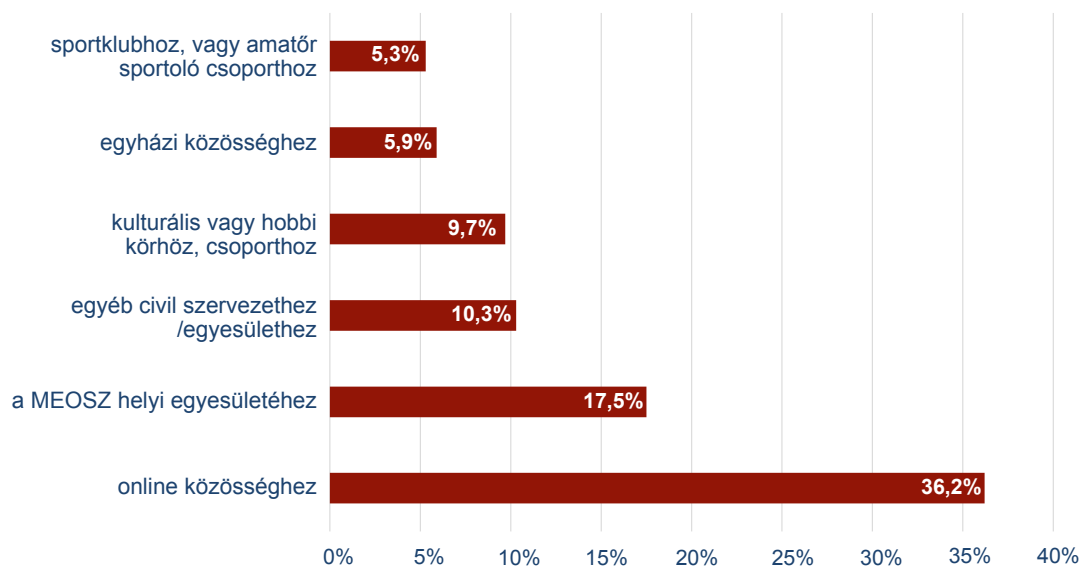


aki a kapott eszköz segítségével végre a többi szülővel egyenlő hozzáféréssel jutott iskolás gyereke e-naplójához, levelezhetett gyereke osztályfőnökével; és olyan férj is, aki az új tekintettel irányítható eszköz (szemegér) segítségével és ügyintézési ismereteit felhasználva az ügyfélkapun megrendelte felesége számára az erkölcsi bizonyítványt egy munkahelyváltáshoz. Nyilván egyik esetet sem szükséges mélyen elemezni ahhoz, hogy bizonyítást nyerjen, milyen pozitívan változott e résztvevőknek a családi kontextusban elfoglalt helye.

A következő kérdéskör a projekt közvetett hatását érinti: azt vizsgálja, hogy gazdagodott-e a résztvevő társadalmi kapcsolati köre, amióta részt vesz a projektben (26. ábra).

CSATLAKOZOTT-E ÚJ KÖZÖSSÉGHEZ, TÁRSASÁGHOZ, SPORT VAGY KULTURÁLIS CSOPORTHOZ?, % (N=525)

26. ÁBRA



A digitális eszközök segítségével a legkézenfekvőbbnek az online közösségekhez való csatlakozás bizonyult, 36,2 százalékos arányával. Ugyanakkor az izoláció elkerülése érdekében nagyon fontos a személyesség, amit a program résztvevői elsősorban az érdekvédelmi és civil szervezetekhez való kapcsolódásban találtak meg (17,5 százalék és 10,3 százalék). Kulturális csoportokhoz való csatlakozást majdnem minden 10. személy jelzett, és körülbelül minden 20. résztvevő csatlakozott egyházi közösséghez (5,9 százalék) vagy sportkörhöz (5,3 százalék). Érdekeség, hogy a sportoló csapathoz tartozó személyek voltak legnagyobb arányban megelégedve az emberek közötti kapcsolattal értékelésével és a valahová tartozással kapcsolatos elégedettségi mutatók is magasabbak voltak.

Ezek az arányok leképezik azt a jelenlegi rendkívüli helyzetet, amikor nem csak a személyes kapcsolatok, hanem rendezvények, előadások, színdarabok és más közösségi események is az online térbe terelődtek. Ennek pozitív és negatív oldalát egyszerre jeleníti meg a következő mentori jelentés, ami a Portálon, a közügyintézkések dokumentációjában került rögzítésre.

”

*„A résztvevő felhívott, hogy adódott egy rendhagyó alkalom egy lelki gyakorlaton való részvételre. A rendkívüli helyzetre való tekintettel idén online is részt lehet venni az előadásokon. Ez most neki óriási segítség, mert az utazás és maga a részvétel is számára nagy macera és sok embert kell megkérni, hogy segítsen. Regisztrálta magát a weboldalon, és ott olvasta, hogy a Zoom szoftvert kell majd használni az előadások megtekintéséhez. Ehhez kérte a segítségem, mert nem tudta, hogyan működik ez a szoftver. Telefonos kapcsolaton keresztül segédkeztem a program telepítésében és beállításában. A tesztívás után megbizonyosodtunk a megfelelő működésről és elmagyaráztam, hogyan csatlakozzon, milyen böngészőt használjon. Ez volt a résztvevőnek az első önálló online kapcsolata a külvilággal. /.../ Azóta a rokonokkal is videóhívással tartja a kapcsolatot. Elmesélte, hogy nagyon élvezte az előadásokat és nem bánna, ha ezen túl mindig így tudna részt venni ezen a lelkigyakorlaton.”*

Sajnos nem tudhatjuk, hogy hogyan alakult volna a különböző közösségekhez csatlakozók számadatai a projektidőszakban, ha nem lép közbe a járvány. A cél az, hogy a mozgáskorlátozott személyek a jövőben, a járványintézkedések elmúltával szabadon választhassanak, hogy online vesznek részt, vagy személyesen jelen lesznek például egy lelkigyakorlaton, és a választást nem az befolyásolná, hogy a személyes részvétel „számára nagy macera és sok embert kell megkérni, hogy segítsen”.

## SZÁMÍTÓGÉP- ÉS INTERNETHASZNÁLATI SZOKÁSOK

A Korlátok nélkül című projekt központi eleme a különböző számítástechnikai eszközök és az internethasználat, melyekhez a mentorált személyeknek digitális eszközöket és internethozzáférést biztosítottunk. A projekt során alapeszközöket, 367 db laptopot és 240 db tabletet, emellett az egyéni szükségletekhez igazodó, a számítógép használatához szükséges kb. 200 db pozícionáló és kb. 173 db asszisztív eszközt osztottunk ki a résztvevőknek.

A mozgáskorlátozott emberek egy részének a digitális technológiák használatához szüksége van akadálymentesítésre, amelyek kompenzálhatják az esetleges korlátokat és nehézségeket ezen technológiák használata esetén.

A digitális eszközök akadálymentesítésének egyik fő alkotórésze a sérült vagy hiányzó funkciók pótlása információs-, kommunikációs technológiai eszközök segítségével.

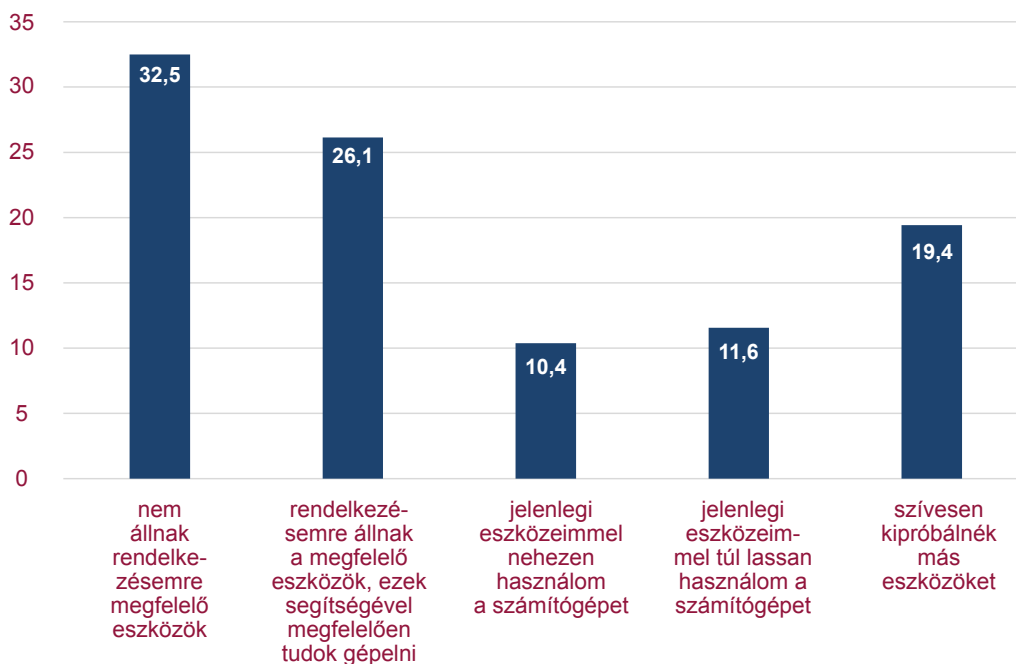
Az asszisztív eszközök lehetővé teszik a sajátos igényvel, eltérő mozgási készségekkel rendelkező személyek számára, hogy hozzáférjenek minden fajta számítástechnikai eszközhöz és ezzel lehetővé váljon számukra a mindennapi számítógép és internethasználat. Ezek az eszközök igen sokfélék, a projektben többek között speciális billentyűzetek, egérkiváltó eszközök, tekintetkövető egerrek, kapcsolók és fejpálcák állnak a mentorált személyek rendelkezésére. A pozicionáló eszközök a számítógépek és az asszisztív eszközök elhelyezését, hozzáférését, megfelelő használatát segítik. A projektben különböző speciális tartókat, állványokat, könyvtámaszokat és kapaszkodókat biztosítottunk a résztvevőknek, amelyek segítenek a személyre szabott, az egyéni igényekhez igazodó digitális eszközök használatához.

Ezen kívül a projekt kiemelt célja azon személyek elérése, akiknek a mozgáskorlátozottság mellett kommunikációs nehézségeik is vannak. Ezért az ún. augmentatív és alternatív kommunikációs (a továbbiakban: AAK) eszközöket is beszereztünk. Ezek olyan digitális szoftverek, melyek a beszéd kiegészítésére, helyettesítésére alkalmasak. A projektben a Verbalio nevű programot használtuk és 37 érintett résztvevőnek biztosítottunk támogatást az AAK-s eszköze használatához.

A projektben tehát igyekeztünk minél szélesebb eszközválasztási lehetőséget biztosítani a résztvevők számára, hogy mindenki a számára megfelelő módon tudja irányítani az eszközét. Az eszközök sokfélesége mellett a mentorált személyek technikai tudása is széles skálán mozgott, volt, aki magas szintű informatikai tudással rendelkezett, mások számára a projekt által biztosított számítógépek jelentették életük első digitális eszközeit, így teljesen új felhasználók voltak az informatika világában. Fontosnak tartottuk ezért a projekt elején és végén is felmérni a különböző számítógépes és internethasználati kompetenciákat, szokásokat. A következőkben ezeket az eredményeket mutatjuk be.

A bekerülési feltételek között nem vettük figyelembe, hogy az adott személy milyen digitális eszközökkel rendelkezik, azonban lényegesnek gondoltuk megkérdezni, hogy hogyan ítéli meg saját eszközeit a megfelelő használat eléréséhez. Az alábbi diagramon (27. ábra) az látható, hogy csupán a válaszadók 26,1 százaléka érezte úgy, hogy a megfelelő eszközök birtokában van a projekt kezdetekor. Több mint 20 százalék jelezte, hogy lassan, vagy nehezen használta a számítógépét, 19,4 százalék más eszközöket is kipróbálna és 32,5 százaléknak nem álltak rendelkezésre megfelelő eszközök.

### RÉSZTVEVŐK BEKERÜLÉSKORI SZÁMÍTÓGÉP-HASZNÁLATÁNAK JELLEMZŐI, % (N=617)



27. ÁBRA

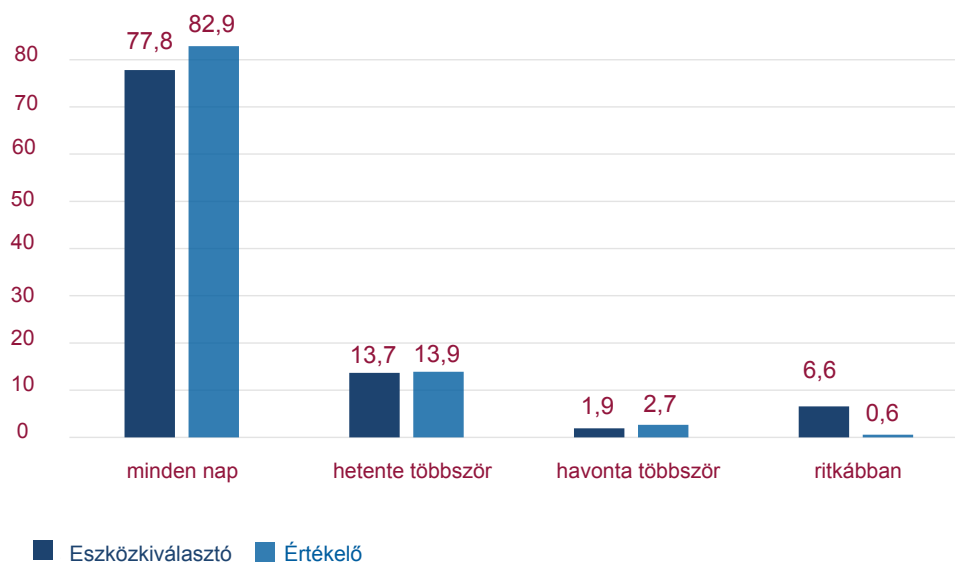
A fenti adatokhoz hozzá kell tenni, hogy általánosságban elmondható, hogy a legtöbb ember nincs tisztában a technika adta lehetőségekkel, nem ismerik a piacon fellelhető eszközöket, sehonnan nem kapnak ezekről megfelelő tájékoztatást, és sok esetben az elérhető eszközök vagy szoftveres beállítások ismeretének sincsenek birtokában. A helyzetet súlyosbítja a különböző kiegészítő és asszisztív eszközök beszerzési nehézsége, illetve azok túl magas ára is, amit a legtöbb ember nem engedhet meg magának.

Az eszközös megsegítés mellett a személyes segítség is fontos sok ember számára számítógépének használatához. Az Eszköz kiválasztó kérdőívben 10 százalék jelölte azt, hogy más személy is segít a számítógép használatakor, ez az érték az Értékelő kérdőívben 7 százalékra csökkent. Önállóan 93 százalék használja a digitális eszközeit, azonban az előkészületekhez, a bekapcsoláshoz és beállításokhoz 9 százalék kér segítséget, és további 9 százaléknak segítenek pozicionálni – megfelelően lehelyezni, rögzíteni – a különböző alap és kiegészítő eszközöket.

A számítógép-használati gyakoriság nem mutat szignifikáns különbséget a két felmérés között, azonban megállapítható, hogy a projektnek köszönhetően a résztvevők rendszeresebben használják a számítógépet, mint korábban (28. ábra).

MENTORÁLT SZEMÉLYEK INTERNETHASZNÁLATI GYAKORISÁGA, % (N=525)

28. ÁBRA

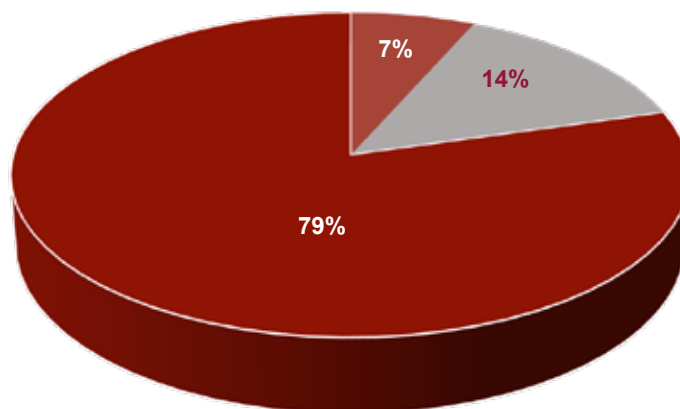


Az internetezésben is hasonló, enyhe növekedési tendenciát láthatunk, mely szerint a projekt végén a mentorált személyek 82,9 százaléka napi internethasználó, és további 13,9 százalék is legalább hetente használja az internetet.

A MEOSZ fontosnak tartja, hogy a mozgáskorlátozott emberek minél szélesebb rétege juthasson különböző digitális eszközökhöz és interneteléshez. A számítógépes technológia és az internet adta lehetőség sokak számára jelentheti a kapcsolatot a külvilággal, emellett számos területen könnyítheti meg az emberek életét. Erről is kérdeztük a résztvevőket, melynek eredményei a következő (29. számú) ábrán láthatóak.

*MENNYIRE TARTJA SZÜKSÉGESNEK ÉS HATÉKONYNAK  
AZ INTERNETELÉRÉST A MOZGÁSKORLÁTOZOTT EMBEREK ÉLETÉBEN?, % (N=525)*

- átlagosan
- átlagon felül
- szinte nélkülözhetetlen

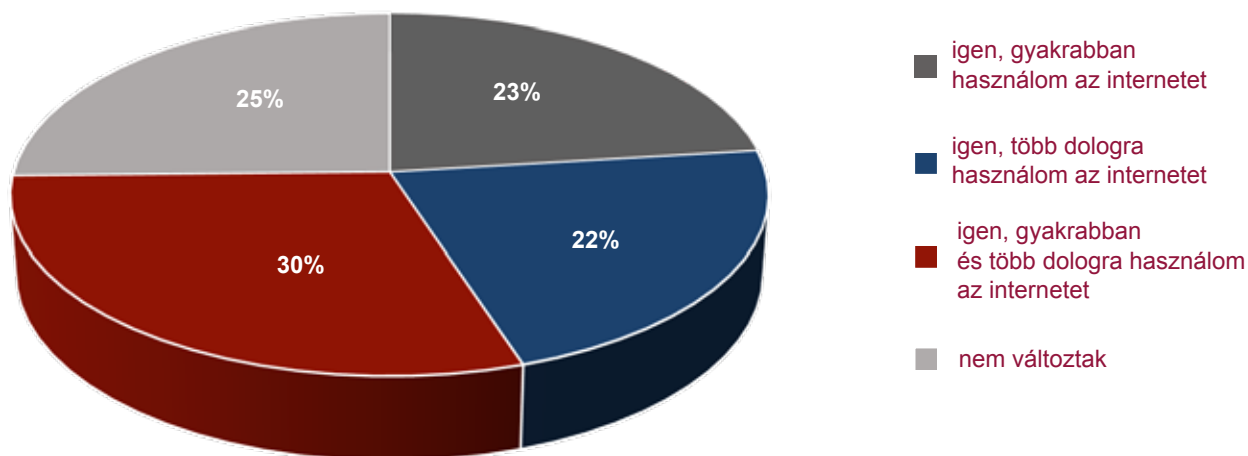


29. ÁBRA

A válaszadók 79 százaléka mondta azt, hogy szinte nélkülözhetetlennek tartják az internetelérést a mozgáskorlátozott emberek életében. Az egyre növekvő mértékű, és az élet egyre több színterén jelen levő internethasználatnak ténylegesen kiemelkedő szerepe lehet mind a mozgáskorlátozott, mind a fogyatékos emberek számára. A MEOSZ kiáll a személyes ügyintézés, az akadálymentesítés és a mindenki számára elérhető szolgáltatások mellett, azonban az internet és az e-közügyintézés szolgáltatásai nyújtotta lehetőségek óriási távlatokat és könnyebbséget jelentenek sok mindenben a mozgáskorlátozott személyek számára.

A projekt ideje alatt az egyének internethasználati szokásai is változhattak. Az Értékelő kérdőívben erre is rákérdeztünk, amely szerint az internethasználati szokások kedvezően változtak a mentorált személyek körében a projekt hatására, amely az alábbi (30. számú) ábrán látható. Megállapíthatjuk, hogy a résztvevők 74,7 százaléka gyakrabban és/vagy több dologra használja az internetet, mint a projekt előtt.

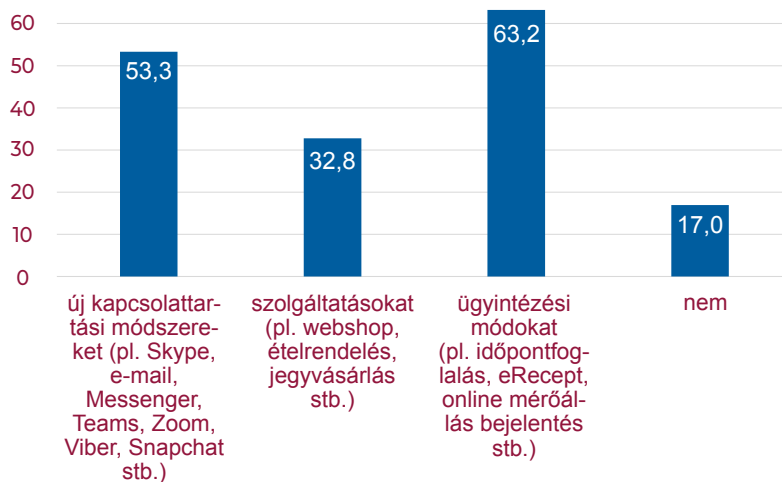
*VÁLTOZTAK-E AZ INTERNETEZÉSI SZOKÁSAI A PROJEKTIDŐSZAK ALATT?, % (N=525)*



30. ÁBRA

Az internethasználati szokások változásai mellett megkérdeztük, hogy milyen új módszereket használnak az interneten, amelyek a projekt előtt nem voltak jellemzőek (31. ábra). A mentorált személyek 83 százaléka próbált ki valamilyen újfajta módszert, ami rendkívül szép eredmény, és egyaránt jól tükrözi a projekt egészét és a mentorok munkáját.

#### ÚJ, KORÁBBAN NEM HASZNÁLT MÓDSZEREK, % (N=525)



31. ÁBRA

Kiemelkedő, hogy a résztvevők 63,2 százaléka nyilatkozta azt, hogy újfajta ügyintézési módokat használ a projekt kezdete óta.

A projekt kiemelt célja volt az ügyintézés fejlesztése, az internetes ügyintézési módszerek elterjesztése, és ebben az esetben megállapítható, hogy 332 ember korábban nem használt ügyintézési módokat ismert meg a projektnek köszönhetően.

A mentorált személyek 53,3 százaléka jelölt különböző új kapcsolattartási módszereket, ami sok esetben egy-egy ember külvilággal való kapcsolatát, a társadalomba való tartozás érzését jelentheti. A különböző internetes szolgáltatásokat 32,8 százalék jelölte meg, amelyek megkönnyíthetik egy mozgáskorlátozott ember mindennapjait, hiszen pl. egy jegyvásárlás során nincsenek kitéve az esetleges akadálymentesítési hiányosságoknak, emellett a karantén időszakában is nagyon hasznosak lehetnek ezek a szolgáltatások az élet számos területén, kiemelnénk az EESZT szolgáltatásait és az eReceptet.

A résztvevők kapcsolattartási módszereire külön is rákérdeztünk. Nem találtunk szignifikáns eltérést a projekt kezdeti és projektvégi állapota között, elmondható, hogy a válaszadók 30,9 százaléka napi szinten használ e-mailes kapcsolattartást, heti szinten pedig 36,4 százalék. Közösségi oldalak tekintetében a mentorált személyek 93,8 százaléka felhasználója valamelyik közösségi portálnak (pl. Facebook, Twitter, Instagram stb.).

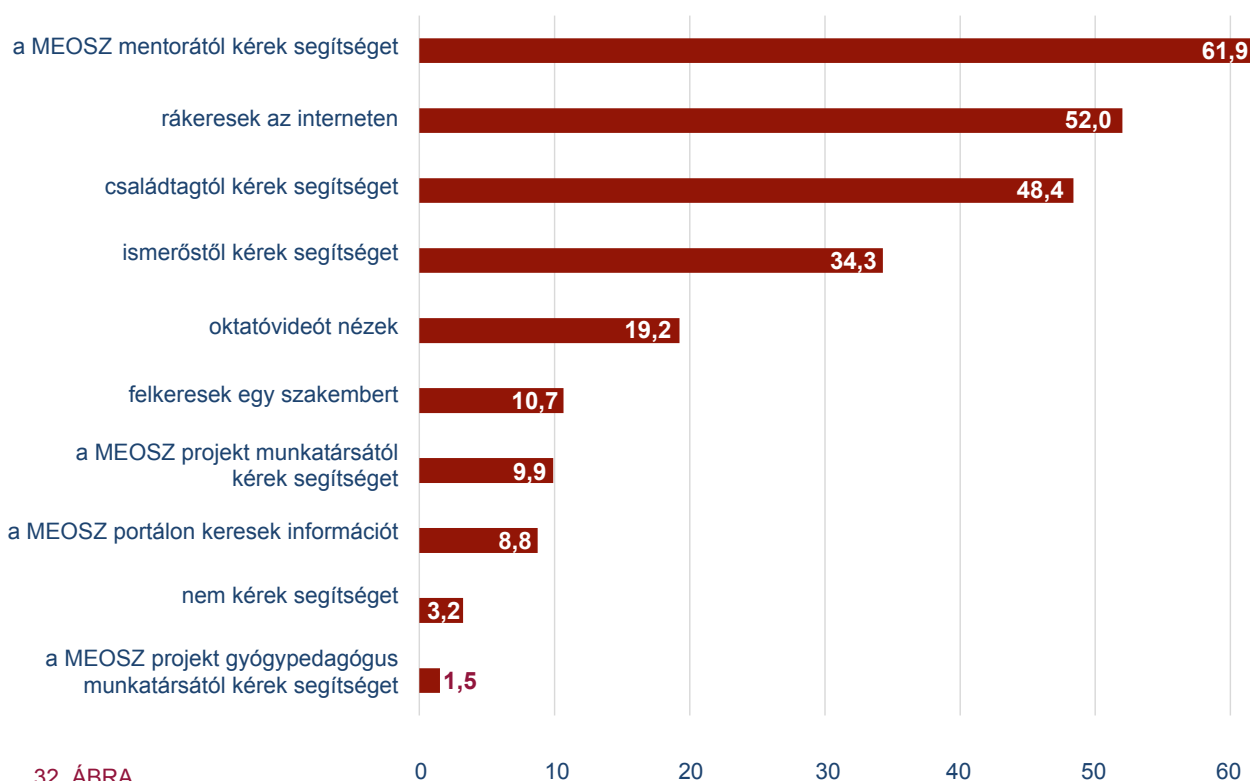
A digitális technikák használatának tekintetében a mentorált személyek sokat fejlődtek. Számos mentor számolt be arról, hogy ő maga tanított bizonyos funkciókat, lépéseket a számítógépén azoknak,



akiknek alacsonyabb volt az informatikai ismerete. A résztvevők számára a projekt helpdesk munkatársai is rendelkezésre álltak különböző technikai, garanciális problémák kezelésére. A helpdesk munkatársakkal kapcsolatos, Portálon rögzített informatikai ügyintézés számát 327, amely megmutatja mennyire fontos volt ez a szolgáltatás is az emberek életében és informatikai tudásuk fejlesztésében. Emellett a mentorált személyeknek biztosítottunk internetbiztonsági képzést is, amelyen több mint 200 fő vett részt. Már a projekt eleje óta biztattuk a résztvevőket arra, hogy probléma esetén próbáljanak megoldásokat keresni, fejlesszék készségeiket, nézzenek oktatóvideókat, amelyeken tanulhatnak különféle műveleteket. Ezért a MEOSZ Portálra számos oktatóanyagot töltöttünk fel, amely szabadon elérhető volt mindenki számára. Az Értékelő kérdőív alkalmával megkérdeztük a mentorált személyeket, és a válaszok alapján 77,3 százalék nézett már oktatóvideókat ismeretszerzés céljából, és 52,2 százalék használta már a Portál oktatási anyagát.

Rákérdeztünk arra is, hogy általában mit csinálnak a résztvevők, ha elakadnak a számítógép használatával (32. ábra). Látható, hogy széles skálán mozognak a problémamegoldási módszerek, azonban kiemelkedik 61,9 százalékkal a mentorok segítsége. Ez is bizonyítja, hogy a mentorok sok esetben a sorstársi és közügyintézési támogatás mellett gyakran informatikai segítséget is nyújtottak a mentorált személyek számára. A második legmagasabb érték az interneten való keresés volt (52 százalék), amely önálló problémamegoldásról és önfejlesztésről tanúskodik. Természetesen megjelennek a családtagok (48,4 százalék) és ismerősök is (34,3 százalék), hiszen az ember a környezetében lévőket tudja legkönnyebben elérni, ha segítség kell. Ennek tükrében a mentori segítség legmagasabb aránya még inkább azt mutatja, hogy nagy a bizalmi faktor a mentorok felé, és a mentorált személyek szívesen támaszkodnak a mentorok támogatására.

**HA ELAKAD VALAHOL A SZÁMÍTÓGÉP HASZNÁLATÁVAL, HOGYAN KÉR SEGÍTSÉGET?, % (N=525)**

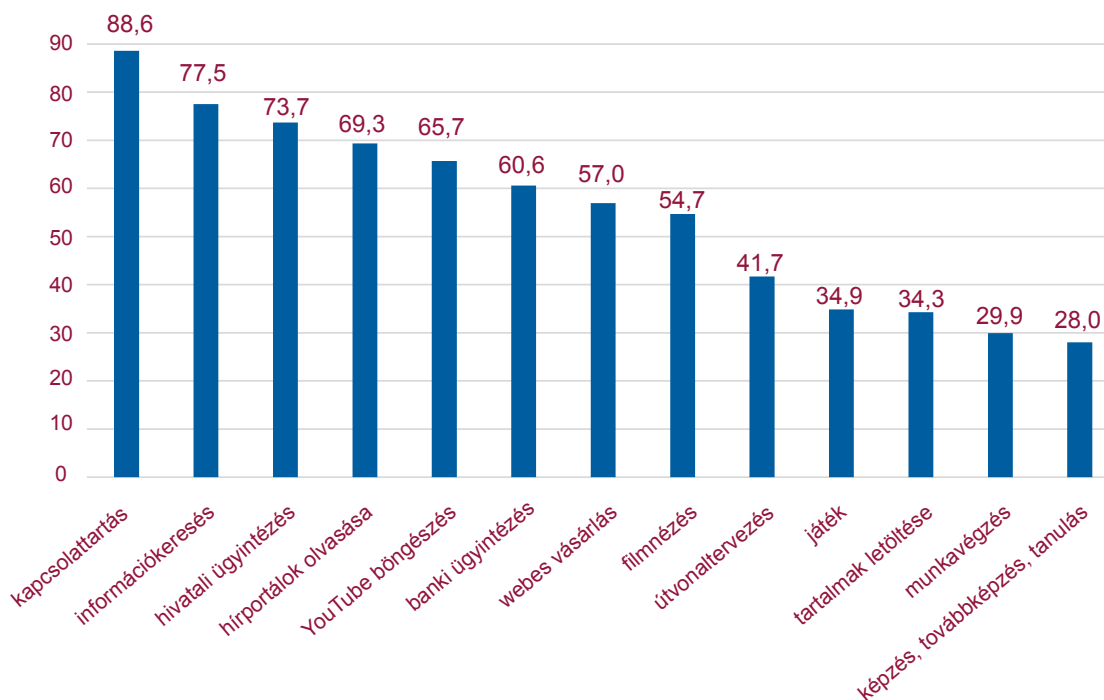


32. ÁBRA

Megnéztük azt is, hogy a mentorált személyek milyen célból használják az internetet. Különböző területeket adtunk meg, amelyek a 33. ábrán láthatóak. A válaszok alapján a legjellemzőbb internethasználati cél a kapcsolattartás volt 88,6 százalékkal, az információkeresés 77,5 százalékkal és a hivatali ügyintézés 73,7 százalékkal.

RÉSZTVEVŐK INTERNETHASZNÁLATI CÉLJA, % (N=525)

33. ÁBRA



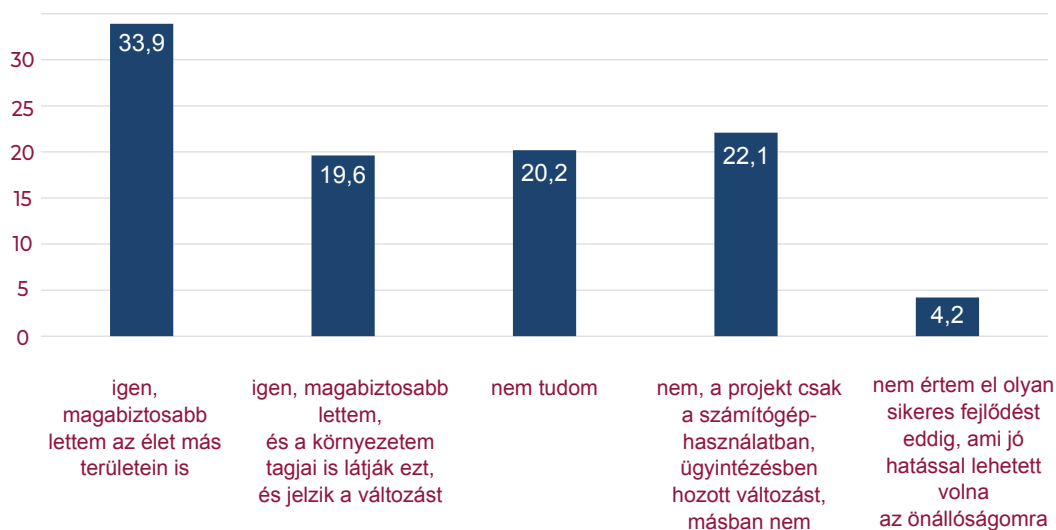
Örömmel láttuk, hogy a mentorált személyek széles körben használják az internet adta lehetőségeket. Külön kiemelnénk a közügyintézéshez tartozó banki és hivatali ügyintézés, amelyeknek aránya a projekt elején és végén pozitív arányú eltérést mutat. Míg a banki ügyintézés az Eszköz kiválasztó kérdőív felvételekor 45,2 százalék jelölte, addig az Értékelő kérdőív felvételekor 60,6 százalék vallott az internetes banki ügyintézésről.

A hivatali ügyintézés pedig 44,1 százalékról 73,7 százalékra nőtt, amely igen nagyarányú változásról tanúskodik. Úgy gondoljuk ez a jelentős növekedés a projektnek, a személyre szabott eszközöknek, a mentorok útmutatásának és támogatásának köszönhető, és számos mozgáskorlátozott ember indult el az online közügyintézés útján az utóbbi években.

A projekt által biztosított támogatások és a számítógéphasználat az élet számos területén indíthatott be változásokat, a kapcsolatrendszerek kiterjesztésén és az ügyintézésen túl más dimenziókban is. Rákérdeztünk az Értékelő kérdőívben arra, hogyan érzik a résztvevők, mennyire volt hatással a projekt az önállóságukra és önrendelkezésükre. A válaszokat a 34. ábra mutatja be.

VAN-E KIHATÁSSAL A PROJEKT AZ ÖNÁLLÓSÁGÁRA, ÖNRENDELKEZÉSÉRE, VAGYIS AUTONÓMIÁJÁRA?, % (N=525)

34. ÁBRA



A válaszadók 22,1 százaléka szerint a projekt elsősorban a számítógép-használatban és ügyintézési területen hozott változást, és a válaszadók 4,2 százaléka nem tapasztalt önállósággal kapcsolatos fejlődést, (20 százalékuk nem tudott dönteni). Azonban a diagramm első két oszlopában azt láthatjuk, hogy a mentorált személyek több, mint 53 százaléka úgy érzi, hogy a projekt nem csak a digitális eszközökben és közügyintézésekben, hanem az élet más területeire is pozitív hatással volt. 19,6 százalékuk jelölte azt is, hogy ezekről a változásokról külső visszajelzést is kapott, vagyis nem csak az egyes személyek érzik ezeket a hatásokat, hanem már a környezetük is észlelte ezeket, ami igen nagy önállóságbéli előrelépést mutat.

Ez a kérdés természetesen összefügg az önrendelkezési és döntéshozatali elégedettségi értékeléssel is. Szignifikáns kapcsolat van azok válaszai között, akik magabiztosabbak lettek az élet más területein is, és akik önrendelkezésben és döntéshozatalban elégedettebbek, míg nagyobb arányban voltak elégedetlenek azok, akiknek nem hozott változást a projekt az ügyintézésen kívüli területeken, vagy nem értek el fejlődést a projekt alatt.

## KÖZÜGYINTÉZÉSI ELEMELK ÉS SZOKÁSOK

A közügyintézéshez való hozzáférés növelése a projekt egyik fő fókusza, mert az a meggyőződésünk, hogy az ügyeink önálló intézése a személyes önrendelés egyik fontos pillére. Az alábbi kérdéssor egy „gyorsfénykép” arról, hogy a projekt résztvevői hogyan viszonyulnak az ügyintézéshez, hogyan intézik az ügyeiket, és valóban módjuk van-e az önállóságra e téren. Egy átfogóbb kérdésre adott válaszukat össze fogjuk hasonlítani a Bekerülési kérdőív hasonló kérdéseire adott válaszaikkal is, hogy láthatóvá tegyük a projekt hatására elért változásokat vagy berögzüléseket is.

Mindenekelőtt egy áttekintés arról, hogy hogyan intézik ügyeiket a projekt résztvevői, akik mindannyian súlyosan mozgáskorlátozott személyek. A Bekerülési kérdőív eredményeinél már vizsgáltuk ezt a kérdést, azonban érdemes megnézni ezt az idő változásának tükrében az Értékelő kérdőívben is. Tekintve, hogy egy ember több választ is bejelölhetett, számolhatunk azzal is, hogy különböző ügyeket különbözően intézik ugyanazok a személyek: az egyiket elektronikusan, a másikat személyesen, de az is ebben a táblázatban van elrejtve, ha egy ügysz több választ is hozzárendelt,

például személyesen intézi az ügyeit, de segítségre van szüksége, hogy eljusson az épületig. A legszembetűnőbb, hogy preferálják az elektronikus ügyintézést (58,5%) a személyes ügyintézéssel (46,3%) szemben. A személyes ügyintézők többségének szüksége van segítségre, hogy eljusson a hivatalig (38,9%), és az épületbe bejutáshoz is majdnem ugyanannyian vesznek segítséget igénybe (37,1%), miközben a törvény szerint a közszolgáltatásokat nyújtó épületeknek akadálymentesnek kell lenniük. Ennek tükrében még inkább érthető, hogy az e-ügyintézést preferálják, illetve körülbelül minden ötödik résztvevőnek (21,7%) más, vagy más is intézi a hivatalos ügyeit.

Érdeemes megnézni: középen a bekerüléskor adott válaszok adatai láthatóak, és leolvasható a projekt időszaka alatt történt változás, előrelépés. Minden, az önállóság felé vezető mutató alacsonyabb arányt mutatott akkor, és majdnem kétszer akkora a „más intézi helyettem el a hivatalos ügyeimet” választ adók aránya. Kutatásunk nem reprezentatív minta alapján készült, hanem olyanok körében, akik egy IKT projektre jelentkeztek, ezért nem általánosítható, de látható, hogy már a projektbe való bekerüléskor is az elektronikus ügyintézést preferálták a súlyosan mozgáskorlátozott résztvevők, de mindkét önállóbb ügyintézésre (személyes és digitális) vonatkozó részvétel nőtt a projekt során.

JELÖLJE MEG AZOKAT A MONDATOKAT, AMELYEK LEGJOBBAN JELLEMZIK SZEMÉLYES ÜGYEINEK INTÉZÉSÉT	BEKERÜLÉSI KÉRDŐÍV		ÉRTÉKELŐ KÉRDŐÍV	
	Fő	%	Fő	%
személyesen intézem el az ügyeimet a hivatalokban	174	30,7	243	46,3
segítségre van szükségem, hogy eljussak a hivatal épületéig	321	56,6	204	38,9
segítségre van szükségem, hogy bejussak az épületbe	326	57,5	195	37,1
az ügyek intézése nehezen megy számomra fizikailag (papírok kitöltése)	176	31	99	18,9
az ügyintézés folyamatához, nyomtatványok értelmezéséhez támogatást kell igénybe vennem	87	15,3	48	9,1
más intézi helyettem el a hivatalos ügyeimet (segítő szolgálat, ismerős, családtag)	213	37,6	114	21,7
számítógépről, telefonon keresztül intézem az ügyeimet.	261	46	307	58,5
<b>Total</b>	<b>567</b>	<b>100</b>	<b>525</b>	<b>100</b>

Ismét feltettük azt a kérdést a résztvevőknek, hogy ha nem tudja személyesen intézni a hivatalos ügyeit, annak mi az oka.

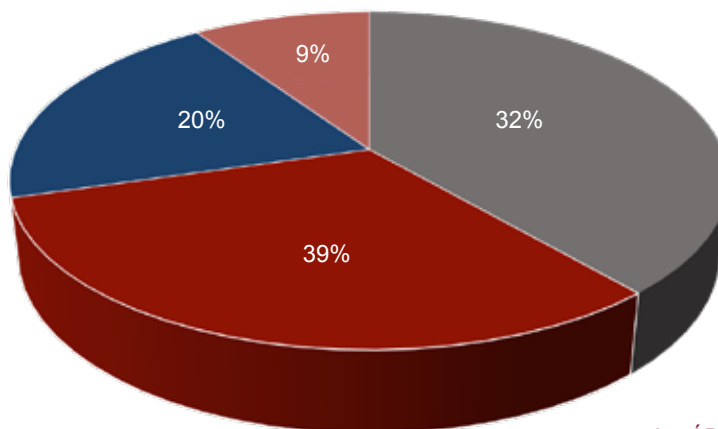
A legnagyobb probléma az, hogy a résztvevők nem jutnak el a hivatali ügyintézőig, erre vonatkozik tulajdonképpen a 2.; 3.; 4.; 5. kérdésre adott válasz különféle nézőpontokból, amely akadályoknak nem lenne szabad előfordulnia ma már Magyarországon. Tekintve, hogy többes jelölést engedett meg a válaszadóknak a kérdőív, azt tüntettük fel, hogy egy-egy akadályt hány fő választott ki, de az adatok elsősorban egymáshoz viszonyított arányaikban adnak támpontot. Kiemelkedik, hogy 98 fő jelölte be azt, hogy magába a hivatalba nem tud bejutni, vagy egyéb közszolgáltatóhoz nem tud bejutni. Ezek diszkriminációt eredményező jogsértések. A 6. válaszra reagálva, a kommunikációs nehézségek csökkentése azonban a projekt közvetlen céljai közé tartozott, kommunikációt támogató szoftvereket, eszközöket és gyógypedagógusi segítséget kaptak a résztvevők. Valószínűleg ennek is tulajdonítható, hogy a projekt elején, az úgynevezett Bekerülési kérdőívben még 59 fő választotta ugyanezt a választípust, a projekt végén pedig 33 fő, vagyis 45 százalékos csökkenés mutatkozik ezen a területen.

HA NEM TUDJA SZEMÉLYESEN INTÉZNI A HIVATALOS ÜGYEIT, ANNAK MI AZ OKA? (TÖBBET IS MEGJELÖLHET)	ÉRTÉKELŐ KÉRDŐÍV FŐ
1. nem jutok ki a házamból (pl. nincs lift)	28
2. nem jutok be a hivatalba a településen ahol élek, vagy ahová tartozom, mert nem akadálymentes az épület (lépcső van, szűk az ajtó stb.)	98
3. nincs, aki segítsen a közlekedésben	53
4. messze van az illetékes hivatal számomra	80
5. nincs szállító szolgálat	37
6. nehezen értik meg, amit mondok	33

Az elektronikus ügyintézés preferenciáját is szem előtt tartva visszatérően szerepel a projekt gyakorlatában és kutatásainkban is az ügyfélkapu, az elektronikus bankszámla, mint fő ügyintézési eszközök. Az alábbiakban bemutatjuk, milyen arányban rendelkeznek ezekkel a projekt résztvevői, vagy tervezik-e ezek használatát.

#### RENDELKEZIK-E ÜGYFÉLKAPUVAL?, % (N=525)

- igen, a projekt előtt már rendelkeztem vele
- igen, a projekt során létesítettem
- nem rendelkezem, de tervezem
- nem rendelkezem, és nem is tervezem



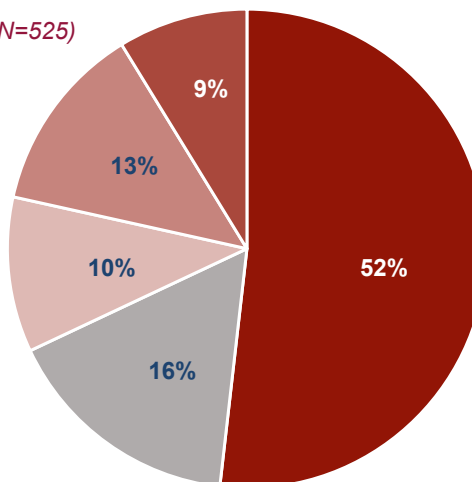
35. ÁBRA

A projekt résztvevői tisztában vannak az ügyfélkapu hasznosságával (35. ábrán látható), ennek megfelelően 203 fő (a résztvevők 38,7%-a) már a projektet megelőzve létesített illetve, 167 fő (a résztvevők 31,8 %-a) a projekt során hozott létre ügyfélkaput, és további 105 fő (a résztvevők 20%-a) tervezi ezt. Azok aránya, akik nem kívánják ügyfélkaput létrehozni, nem éri el a 10 százalékot.

Ha a projekt során létesített és tervezett ügyfélkapuk arányát nézzük, ez összesen a résztvevők 52 százalékát teszi ki, az elektronikus bankszámlák esetében ugyanez a mutató 26 százalék. Úgy látszik, az elektronikus bankszámla létesítésére sokkal kisebb hatást gyakorolt a projektben való részvétel (36. ábra). Ennek sok oka lehet, de valószínű, hogy az is közrejátszott, hogy a mentorok sokkal kevésbé kerülhettek a mentorált személyek pénzügyeinek közelébe, mint azoknak a hétköznapi ügyeknek, (pl. személyes iratok, parkolókértvény beszerzése) amelyek az ügyfélkapun keresztül intézhetőek.

## RENDELKEZIK ELEKTRONIKUS BANKSZÁMLÁVAL?, % (N=525)

- igen, a projekt előtt már rendelkeztem vele
- igen, a projekt során létesítettem
- nem rendelkezem, de tervezem
- nem rendelkezem, és nem is tervezem
- nem rendelkezem bankszámlával egyáltalán



36. ÁBRA

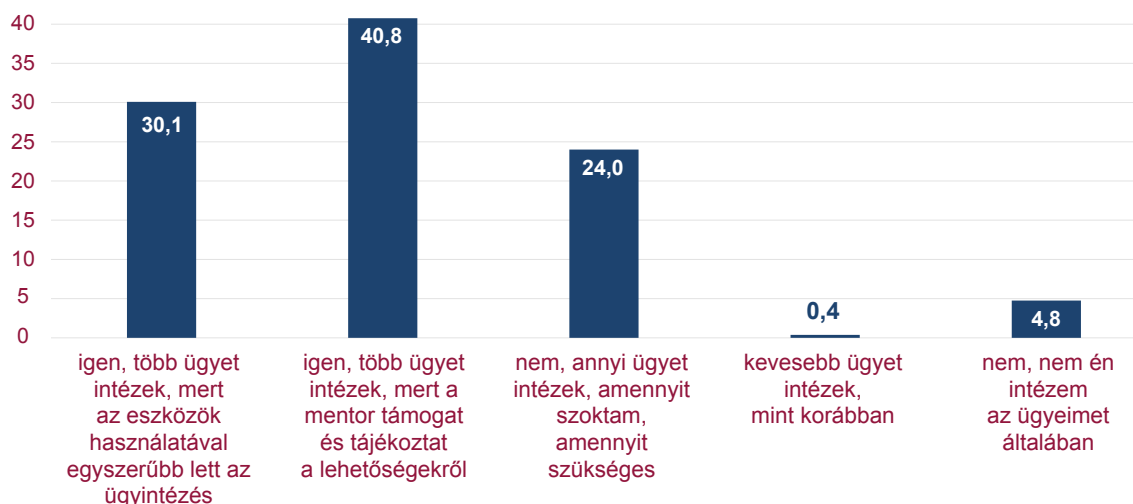
Összegezve megállapíthatjuk, hogy a projekt résztvevőinek 71 százaléka rendelkezik jelenleg ügyfélkapuval, és körülbelül ugyanolyan arányban, 68 százalékuk rendelkezik elektronikus bankszámlával.

A havi számlákat 158 személy már a projekt előtt is elektronikusan fizette, és pontosan ugyanennyien a projekt során kezdték az elektronikus befizetést. Különösen a kijárási korlátozások ösztönözheték erre a lépésre a projekt résztvevőit. Ugyanakkor hasonló létszámmal, 140 fő nem fizet elektronikusan és nem is tervezi. Vegyük figyelembe, hogy nyilván ezt választották azok is, akik intézményi háztartásban élnek, vagy esetleg a szülőikkel, vagy nem a mentorált személy, hanem a házastársa, lakótársa teljesíti a befizetéseket.

A hétköznapi életünkben azt tapasztaljuk, annyi ügyet intézünk, amennyit muszáj, illetve amennyire valamiféle speciális motivációnk van, de az ügyintézés ritmusát alapvetően maguk a kötelezettségek irányítják. Ezzel szemben a mentortalálkozókon való megbeszélések során, és a dokumentációk elemzése alapján szerzett tapasztalatok szerint a mentorált személyek – legalábbis egy részük – rengeteg ügyet intéz, egyrészt gyors aktualitásokat, máskor a veszélyhelyzetekben központilag ide-oda eltoltt határidőkhöz igazítva, és régen halogatott, bonyolult, többlépcsős ügyek is sorra kerülnek. Az alábbi (37. számú) diagram hitelesíti ezt, ugyanis a válaszadók 70,9 százaléka valóban több ügyet intéz, mint korábban, 30,1 százalékuk az eszközök okozta könnyebbség okán, míg 40,8 százalékuk a mentorok támogatása és tájékoztatása révén. Az a 4,8 százalék, akik azt jelölték, hogy nem ők intézik az ügyeiket, szignifikáns kapcsolatot mutatnak az aláírási nehézséggel élőkkel, és a legnagyobb arányban az aláírásra teljesen képtelen személyek jelölték ezt az opciót.

## AMIÓTA RÉSZT VESZ A PROJEKTBEN, TÖBB ÜGYET INTÉZ-E, MINT KORÁBBAN?, % (N=525)

37. ÁBRA



A résztvevők közül 230 ember jutott olyan kiegészítő eszközökhöz, melyek a számítógép használatát segítik elő. Ezek az úgynevezett asszisztív, pozícionáló és kommunikációs eszközök, melyek még soha nem álltak ingyenesen és ekkora számban a mozgáskorlátozott emberek rendelkezésére. A súlyosan mozgáskorlátozott emberek egy része ezek nélkül az eszközök nélkül nem képes a számítógépet használni. Ezek közül talán a legspeciálisabb eszközt azok számára fejlesztették, akik a tekintetükkel képesek kommunikálni, ez az eszköz az úgynevezett szemegér. Alkalmazásához egy szoftver szükséges, és a betanulása szakember segítségét igényli. Az alábbi esetben először használja ezt az eszközt a résztvevő hivatalos ügyben. Annak, akinek mindennapi a számítógéphasználat, nem könnyű felmérni annak a jelentőségét, hogy valamit a lakásából elintézhet az Ügyfélkapun át a súlyosan mozgáskorlátozott személy, aminek az eredménye ugyancsak a lakásába megérkezik, ahogy az alábbi közügyintézés-leírás is bemutatja.



*„A résztvevő jelezte, hogy parkolási igazolványt szeretné meghosszabbítani. Utánajártam, hogy jelen helyzetben van-e lehetőség mindezt interneten keresztül intézni. Átbeszéltem a teendőket, megmutattam, hol találja a letöltendő dokumentumokat. Főpróba volt szemegérral, mert ilyet még nem csinált, de sikeresen beadta kérelmét, postai úton fogja megkapni igazolványát.”*

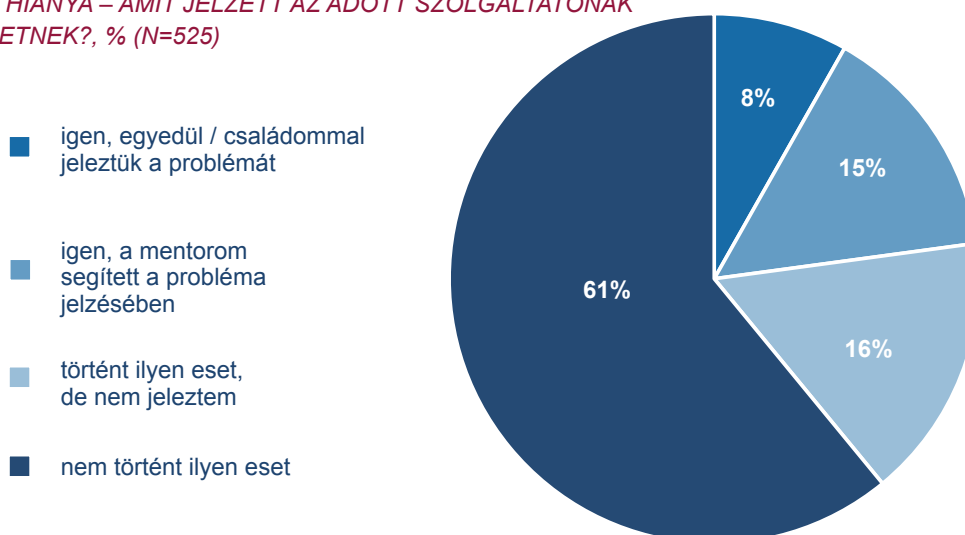
A projekt külön figyelmet fordított arra a 37 mozgáskorlátozott résztvevőre, akik a beszédük pótlására, vagy kiegészítésére is használják az informatikai eszközöket. Már többen is vannak, akik kormányhivatalban, postán, orvosnál már kipróbálták azt, hogy ezúttal nem a hozzátartozójuk beszél helyettük, hanem a tablet és egy szoftver segítségével közvetlen velük folyhat a beszélgetés. Plasztikusan mutatja be ez a helyzetet az alábbi mentori jelentés.



*„A résztvevő kommunikációs-beszéd problémával küzd, ezért a projekt biztosított számára egy Verbalio nevű kommunikációs szoftvert. E-receptjét szerette volna kiváltani a szomszédos községben, a patikában. Átbeszéltem, hogy mit is írjon, és hogy is programozza be a Verbaliot, hogy sikeres legyen az ügyintézés. A patikába a családja segítségével jutott el, ott már önállóan tudott közlekedni, mivel akadálymentes az épület. A résztvevő a megbeszéltek szerint a program által biztosított tableten lévő Verbalio segítségével kommunikált a patikussal. Az ügyintézés sikeres volt, ami nagy örömmel töltötte el, mivel így már önállóan is tud kommunikálni, nem kell hozzá segítség!”*

**AMIÓTA RÉSZT VESZ A PROJEKTBAN, TÖRTÉNT-E ÖNNEL OLYAN ESET – AKADÁLYMENTESSÉG HIÁNYA, DISZKRIMINÁCIÓ, HÁTRÁNYOS MEGKÜLÖNBÖZTETÉS, DISZKRIMINATÍV JELLEGŰ KELLEMETLENSÉG, SZOLGÁLTATÁS HIÁNYA – AMIT JELZETT AZ ADOTT SZOLGÁLTATÓNAK VAGY SZERVEZETNEK?, % (N=525)**

38. ÁBRA



Nagyon lényeges szempont az is, hogy az ügyintézés maga milyen körülmények között történik, és hogyan reagálnak a résztvevők, ha az akadálymentesség hiányával találkoznak, vagy ha diszkrimináció éri őket (38. ábra). A válaszok szerint a résztvevők 39 százalékával, vagyis 205 fővel történt ilyen eset. Ennek a 205 főnek valamivel több, mint fele, 120 fő jelezte a problémát az illetékeseknek, figyelemre méltó, hogy többségük a mentor segítségével.

## KAPCSOLAT A MENTORRAL

A projekt legnagyobb erőssége a sorstársi rehabilitációs mentorok hálózata, akiknek fő feladata az ügyintézési és a digitális kompetenciák fejlesztésében való támogatás. A mentori hálózat az ország egész területét lefedi, kiválasztásuk a MEOSZ megyei tagszervezeteinek közreműködésével történt.

A válaszadó mentorált személyek 89,9 százaléka legalább havonta többször kommunikál a mentorával, és 75,2 százalékuk esetében változó, hogy ki kezdeményezi a kommunikációt. Mindössze 17,1 százalékuk esetében kezdeményező a mentor, és 7,6 százalék jelezte azt, hogy ő szokott jelentkezni a mentornál. A kommunikációra több csatorna áll az érintettek rendelkezésére, mindegyik a projektben létrehozott Portál, de a telefon, e-mail, és a személyes megkeresés is része a kapcsolattartási formáknak.

Az alábbi rövid mentori jelentés egy olyan ügyintézést mutat be, amely esetében a mentor kezdeményez, preventív intézkedést javasol, edukál, rugalmasan követi a lehetőségeket, de nem lépi át a résztvevő autonómiájának a határait.

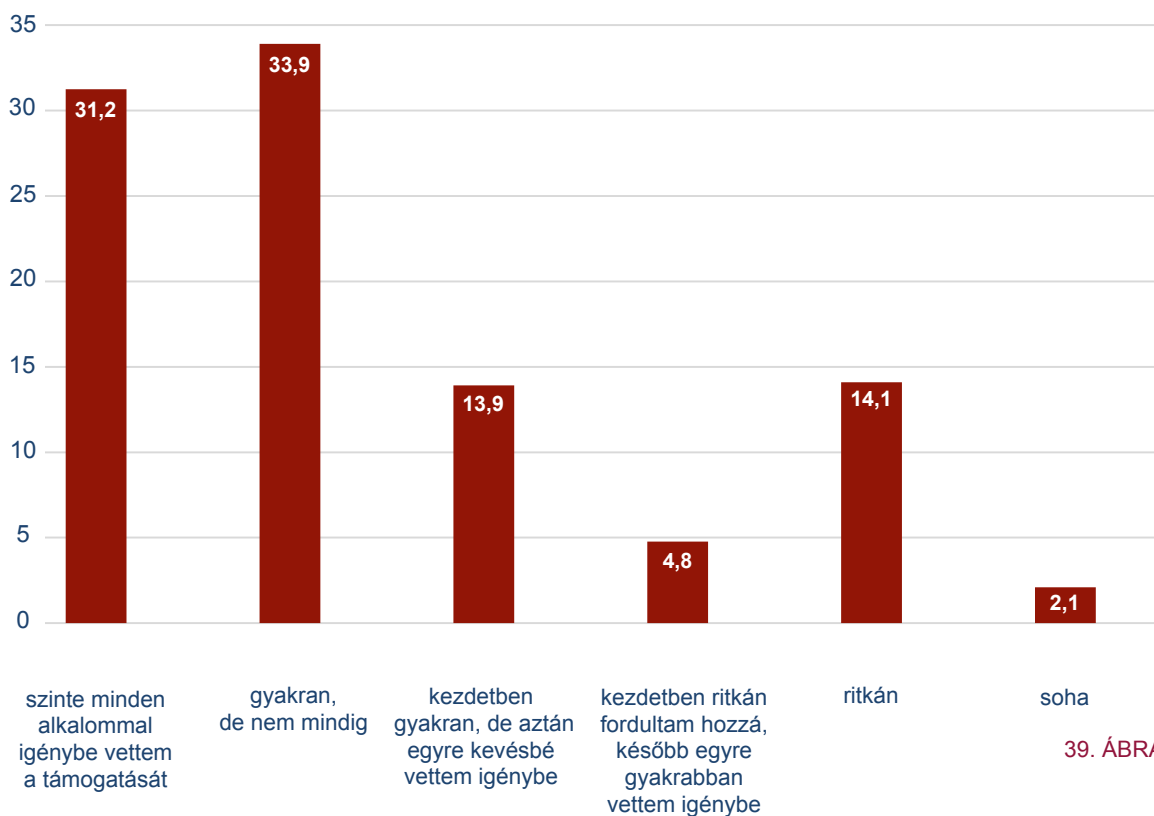


*„Felhívtam a mentorált személy figyelmét, hogy az esetleges 2. hullám idején az EESZT portálon egyszerűbb lesz ügyet intézni, alkalomadtán állítsuk be megfelelően. Kértem, a következő személyes találkozóig szerezzé be a meghatalmazandó(k) adatait, amit majd meg kell adni. Személyes találkozó immár sokadjára elmaradt, sajnos ismét megbetegedett, ezért telefonon navigáltam Zolit, így sikerült mindent az igényeinek megfelelően beállítani”.*

Korábban már említést nyert, hogy a projektbe bekerülők 38 százalékának más személy intézte a hivatalos ügyeit, és további 15 százalékuknak segítséget kell igénybe vennie az ügyintézési folyamatok és különféle űrlapok, nyomtatványok értelmezéséhez. Tehát a résztvevők 53 százaléka nem rendelkezett megfelelő ügyintézési gyakorlattal. Ezzel összhangban az értékelő kérdőívben arra a kérdésre, hogy mennyire vette igénybe a mentor támogatását az ügyintézés során (39. ábra), a résztvevők körülbelül egyharmada válaszolta azt, hogy szinte minden alkalommal igénybe vette a támogatását (31,2%), és további egyharmaduk gyakran, de nem mindig élt a segítség lehetőségével (33,9%), további 17 százalék pedig kezdetben gyakran, de aztán egyre kevésbé vette igénybe a támogatást. A résztvevők 14,1 százaléka ritkán, 2,1 százalékuk soha nem élt ezzel a lehetőséggel. A legérdekesebb az a 25 fő (a résztvevők 4,8%-a), aki eleinte ritkábban, majd egyre gyakrabban vette igénybe segítségnyújtás lehetőségét, ők talán fokozatosan építették ki a bizalmi kapcsolatot a mentorukkal. Az adatok olvasásakor figyelembe kell venni, hogy a résztvevők milyen nagy számban vállalkoztak egészen új dolgokra a projektidőszakban, illetve a közügyintézés dokumentációja szerint egyre bonyolultabb ügyeket intéztek. Ezért a fenti válaszok a következő kérdéssel együtt értelmezhetők, ahol a résztvevőknek arra kellett válaszolniuk, hogy miben vették igénybe a mentor támogatását az ügyintézés során.



**RÉSZTVEVŐK MENNYIRE VETTÉK IGÉNYBE A MENTOR TÁMOGATÁSÁT  
AZ ÜGYINTÉZÉSEK SORÁN, % (N=525)**



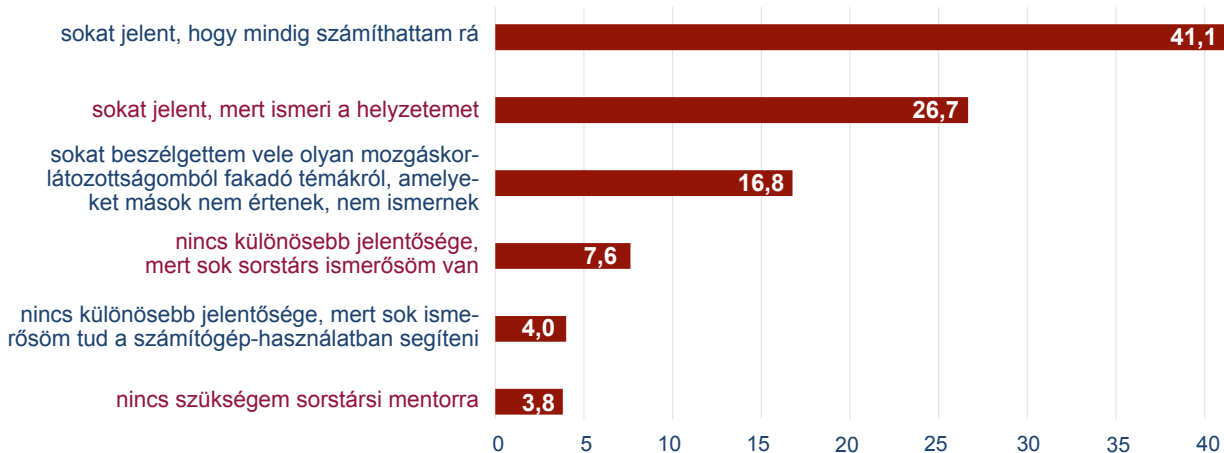
39. ÁBRA

Eszerint a válaszadók 41,7 százaléka szinte mindig átbeszéli az ügyet a mentorral, mielőtt elkezdi intézni, de 43,8 százalékuk akkor fordul a mentorához, ha elakad az ügyben. 11,2 százalékban válaszolták azt, hogy csak bonyolult, összetett ügyekben igénylik a mentor támogatását, és 3,2 százalékuk az, aki nem igényelte a támogatást. A fenti adatok intenzív közös munkára utalnak, aminek lassú kifutására még van elég alkalom és idő a projekt zárószakaszában.

Azonban a mentorral nem kizárólag „technikai” kapcsolata volt a mentorált személyeknek. A projekt szakmai koncepciójának része volt, hogy sorstársi rehabilitációs mentorokat alkalmaz, azzal a várakozással, hogy tapasztalataik és speciális tudásuk hatékonyabbá és gazdagabbá teszi a mentori munkát. Ezért megkérdeztük a résztvevőket, hogy számukra mennyire volt fontos, hogy a mentor sorstárs, mozgáskorlátozott ember. Egy ötfokú skálán értékelhették ennek fontosságát. A maximális, 5-ös fokozatot (nagyon fontosnak tartom) a válaszadók 39 százaléka, míg az 1-es fokozatot (ez nem fontos számomra) a válaszadók 28,8 százaléka, 151 fő adta. 2-es fokozatot 4,2 százalékuk, közepes fokozatot 14,3 százalékuk, 4-es fokozatot 13,7 százalékuk adott. A válaszadók tehát igazolták a koncepciót, összességében többen tartották ezt fontosnak, mint ahányan nem. Egy másik kérdésre adott válaszokból részletek is feltárnak arra vonatkozóan, hogy mi a tartalma ennek a sorstársi kapcsolatnak, vagyis miben érezték ezt fontosnak (40. ábra). Az összetett kapcsolatokat és okokat itt egyetlen mondatra kellett leszűkítenie a válaszadóknak, és mindenkitől, vagyis azoktól is választ kértünk, akik az előző kérdésben nem tartották fontosnak, hogy a mentor sorstárs legyen.

## MIT JELENT ÖNNEK A SORSTÁRSI MENTOR TÁMOGATÁSA?, % (N=525)

40. ÁBRA



A válaszalternatívákból a résztvevők legnagyobb arányban azt emelték ki, hogy mindig számíthatnak a mentorukra (41,1%), ami nem sorstárs-specifikus vonás. Ugyanakkor 16,8 százalékban egyértelműen, és további 26,7 százalékban kicsit rejtettebben reflektáltak a sorstársi kapcsolat fontosságára (összesen 43,5%). Összegezve megállapítható, hogy a résztvevők számára körülbelül egyformán volt fontos, hogy sorstárs legyen, vagy pedig egy, a sorstársiságtól független, nagyon fontos tulajdonsággal rendelkezzen a mentora. Külön érdekes, hogy további 4% azzal indokolta, hogy számára ennek nincs jelentősége, mert sok sorstárs ismerőse van.

A kapcsolat minőségére is rákérdeztünk óvatosan, mert egy olyan speciális „munkakapcsolat”, amelyben szükségszerűen feltárulhatnak az egyik fél, a mentorált személy magánügyeinek, esetleg magánéletének részletei is.

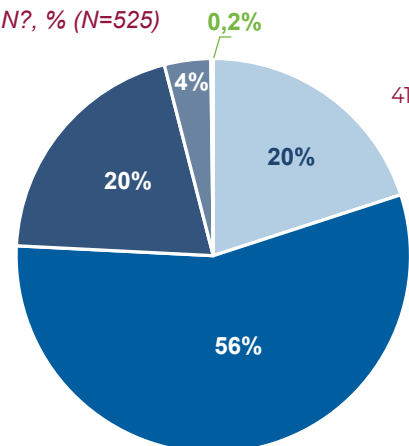
A válaszok azt tükrözik (41. ábra), hogy a résztvevők több mint fele jó kapcsolatban volt mentorával, és további minden ötödik kapcsolat szorosnak, szinte bizalminak mondható. Egyáltalán nem jó kapcsolatot csak 1 fő jelzett, 20 fő (4%) szorítkozott a legszükségesebbekre a kapcsolattartás során.

Arra is megkértük a résztvevőket, hogy értékeljék, a közös munka során milyen területen mennyire segítette elő a mentor a fejlődését. A négy vizsgált terület az eszközhasználat, az ügyintézés, az önállóság és az érdekérvényesítés voltak.

Arra a kérdésre, hogy „Összességében nézve mennyire segítette elő a mentor a projekt során a fejlődését?” A résztvevők „teljesen elégedett vagyok” válasza a következők szerint alakult (42. ábra).

## MILYEN KAPCSOLAT ALAKULT KI A MENTORÁVAL A PROJEKT SORÁN?, % (N=525)

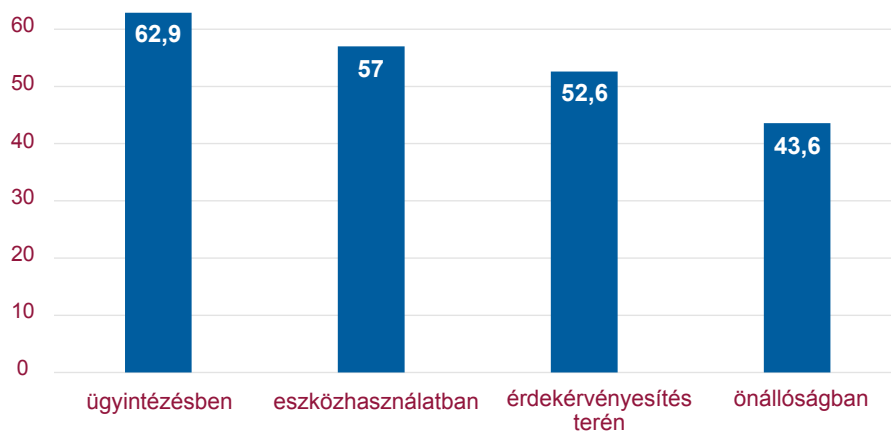
- szoros, szinte bizalmi kapcsolat alakult ki közöttünk
- jó a kapcsolatunk, gyakran beszélünk
- kizárólag a projekttel összefüggő kérdésekben kommunikálunk
- csak a legszükségesebb esetben kommunikálok a mentorral
- egyáltalán nem volt jó a kapcsolatunk a mentorral



41. ÁBRA

ÖSSZESEN NÉZVE MENNYIRE SEGÍTETTE ELŐ A MENTOR A PROJEKT  
SORÁN A FEJLŐDÉSÉT-MAXIMÁLIS ELÉGEDETTSÉG, % (N=525)

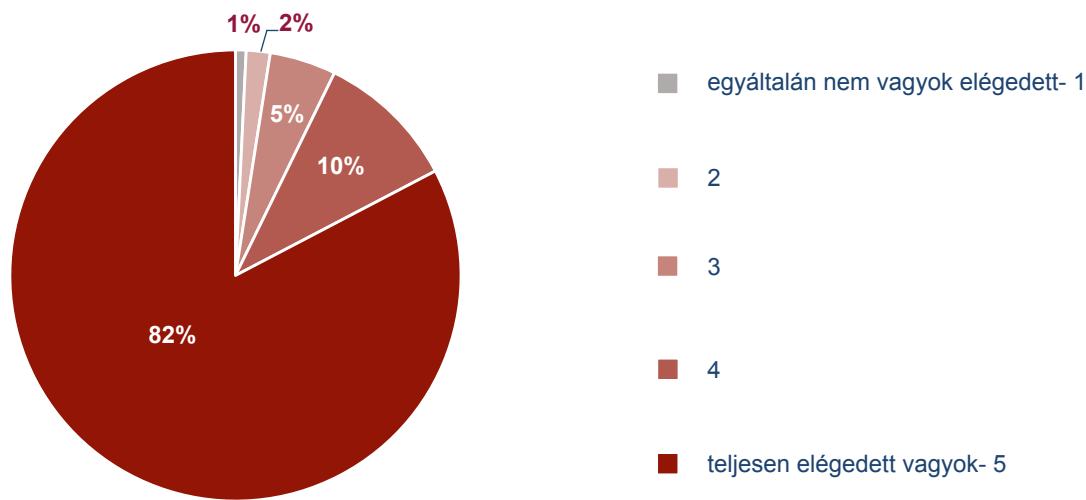
42. ÁBRA



A válaszokat áttekintve azt kell mondanunk, hogy az eredmények sorrendje teljesen leképezte a mentorokkal szembeni elvárásokat és a mentorok lehetőségeit egy-egy terület fejlesztésére, az elégedettség mértéke pedig túlmutat azon, amit a nehezített körülmények, járvány, karantén, személyes találkozások korlátozása közepette várhatunk.

Ezek után nem meglepő, hogy a téma összefoglaló kérdésére: „Összességében mennyire elégedett a projekt során nyújtott sorstársi mentori támogatással?” (43. ábra) ötfokú skálán mérve a válaszadók 82,7 százaléka, 434 fő a teljes elégedettséget, az 5. fokozatot jelölte, és további 10,1 százalék, 53 fő pedig a második legjobb, 4. fokozatot. Összesen 7,2 százalék, 38 fő között oszlott meg a 3-2-1-es fokozat, amin belül teljesen elégedetlen 4 fő volt.

MENTORÁLT SZEMÉLYEK ELÉGEDETTSÉGE A SORSTÁRSI MENTOR TÁMOGATÁSSAL, % (N=525)



43. ÁBRA

Az értékelő kutatások tükrében összességében megállapítható, hogy a projekt a rendkívüli időszak és a nehezített körülmények ellenére adatokkal alátámaszthatóan sokféle szinten hozott előrelépést a résztvevők életében.

Mind a kvalitatív, mind a kvantitatív kutatások során nyert adatokból kiemelkedik a mentorok szerepének pozitív értékelése, ami paradox módon az egész projekt hitelességét is alátámasztja, ugyanis az időszak jelentős részében akadályozva voltak mind a személyes találkozásban, mind a jelenléti ügyintézésben, de megfelelő megoldásokat találtak a digitális térben. A résztvevők jelentős infokommunikációs fejlődést értek el a projekt során, azok is, akik szinte ekkor láttak először számítógépet, kis támogatással ügyeket intéztek a program végére, mások már teljesen önállósodtak.

Ugyancsak előrelépés volt tapasztalható az online társas kapcsolatok bővülésében, új dolgok és megoldási formák kipróbálásában.

Nagyon fontosnak tartjuk, hogy a legmarkánsabb változás a jogtudatosság területén következett be. A résztvevők 81,9 százaléka válaszolta azt, hogy jobban megismerte a mozgáskorlátozott emberek lehetőségeit, ami remélhetően további lendületet ad a résztvevők számára érdekeik képviseletében is. Ugyanakkor talán éppen ez a tényező, a lehetőségek megismerése áll a háttérben annak, hogy kevésbé elégedettek saját mobilitási lehetőségeikkel, mint a projekt kezdetekor. Bizonyos települési, közlekedési, egyenlő esélyű hozzáférési tényezőkre ez a program nem lehetett hatással, így csak megállapíthattuk, hogy a kisebb településeken élők és a súlyosabb mértékben mozgáskorlátozottak hátrányai kumulálódnak, megoldásuk csak országosan, rendszerbe állítva képzelhető el.

Végül álljon itt egy részlet egy folyamatban levő ügyintézés mentori jelentéséből, amiben pontosan körülrajzolódnak az inkluzív társadalom határai.

”

*„A résztvevő valóban súlyosan mozgáskorlátozott és a mindennapi ellátása terén nagyon sok mindenben segítségre szorul. A kézírást csak nagy nehézségek árán tudja kivitelezni. Ezért szinte minden írásos művelethez és tanuláshoz is a programban kapott laptopot, illetve annak kiegészítő segédeszközeit használja. A hölgy mentálisan teljesen épp, de fogyatékosága miatt szinte minden lassabban és nehezebben megy neki az átlagosnál. Így a tanulás is. A nyelvvizsgálóval kapcsolatos információszerezés, kutatás megállapodásunknak megfelelően közösen történt, melynek során a résztvevő szintén a programban kapott laptopját használta. Több nyelviskolát is megkerestünk a megyeszékhelyen telefonon, e-mailben. Az iskolákkal való kommunikáció során hamar kiderült, hogy alapvető probléma az akadálymentesség hiánya. Ezért nem alkalmasak a résztvevő számára. Ezen felül több esetben is elutasító volt a reakciója az oktatási intézménynek, mikor megtudták a fentebb leírt lényeges információkat róla. Összefoglalom az intézményektől kapott választ tömören. 'Ez egy nagyon speciális ügy és helyzet, ezért egyéni bánásmódot és tanrendet igényel. Sajnos nem tudjuk vállalni.'”*

A fenti idézet aláhúzza a kutatási beszámolóban is bemutatott jogsértéseket, rendszerhiányokat. A mozgáskorlátozott embereknek szüksége van a projekt által nyújtott, mind személyi, mind technikai támogatásokra is, azonban a szükséges változásokhoz a társadalomnak és a minket körülvevő rendszernek is változnia kell.



## KUTATÁSI BESZÁMOLÓ

**Kiadja:** Mozgáskorlátozottak Egyesületeinek Országos Szövetsége

1032 Budapest, San Marco u. 76.

**Telefon:** 06 1 388 23 87

**E-mail:** meosz@meosz.hu

**Web:** www.meosz.hu

**Felelős kiadó:** Kovács Ágnes

**Szerző:** Szabó Judit Ágnes, Zékány Péter

**Közreműködő kutató:** Sebő Gergő

**Szakmai lektor:** Dr. Márkus Eszter, Dr. Vámos Tibor

Szerkesztette: dr. Bánfai Tamara

**Grafika és nyomdai előkészítés:** Zsemberi Timea

**Készült:** Pauker Nyomda

Budapest, 2021

ISBN 978-615-6350-00-8



